

Serieuus nemen

Over het vertrouwen van burgers in de
Amsterdamse politie

Jolijn Broekhuizen

Bas van Stokkom

Dorian Schaap

Dennis Maier

In samenwerking met Hans Boutellier en Josca Boers

Amsterdam 2015



Gemeente Amsterdam
Bureau Onderzoek en Statistiek



Over de auteurs

Josca Boers en Jolijn Broekhuizen zijn werkzaam bij bureau Onderzoek en Statistiek, gemeente Amsterdam.

Dennis Maier is onderzoeker bij de afdeling Analyse & Onderzoek, Politie Eenheid Amsterdam.

Dorian Schaap is promovendus en werkzaam bij de sectie strafrecht & criminologie van de faculteit der rechtsgeleerdheid, Radboud Universiteit Nijmegen.

Bas van Stokkom en Hans Boutellier zijn verbonden aan de onderzoeksgroep Burgerschap & Veiligheid van Vrije Universiteit Amsterdam.

Voorwoord

De laatste jaren zijn veel publicaties verschenen over vertrouwen in publieke instanties, waaronder parlement, politiek en media. Ook het vertrouwen in de politie krijgt gelukkig aandacht vanuit beleid en onderzoek. Vertrouwen in de politie is cruciaal om verschillende redenen. Zonder vertrouwen kan de politie haar werk niet doen; burgers moeten willen aangeven, melden en informeren. Maar het gaat verder: mensen willen erop kunnen rekenen dat ze beschermd worden als het nodig komt. Vertrouwen van burgers in de politie zegt kortom iets over het veiligheidsgevoel van burgers en hun bereidheid om samen te werken.

Nu is vertrouwen een meerduidelijk begrip. Het unieke van het onderzoek dat nu voor u ligt is dat het uitsluitsel geeft wat er voor het vertrouwen in de politie het meest toe doet: de effectiviteit van politieoptreden, de bejegening van burgers of de betrokkenheid van de politie bij concrete problemen in de buurt.

Het onderzoek is gebaseerd op gegevens uit de Veiligheidsmonitor Amsterdam-Amstelland (VMAA), waaraan jaarlijks ongeveer 12.000 burgers deelnemen. Nagegaan is waaraan burgers de meeste waarde hechten. En wat blijkt, burgers willen vooral serieus genomen worden; ze willen een politie die benaderbaar is.

In negatieve zin springt de ontevredenheid over het laatste politiecontact eruit. Maar wat belangrijker is: tevredenheid over dat politiecontact doet er ook toe. Daar valt veel winst te behalen. Het rapport biedt de politie Amsterdam dan ook concrete handvatten om het vertrouwen van burgers in de politie verder te versterken. Dat is in het belang van de politie, maar vooral ook voor de kwaliteit van de samenleving.

Prof. Dr. Hans Boutellier
Hoogleraar Veiligheid & Burgerschap
Faculteit Sociale wetenschappen
Vrije Universiteit

Inhoudsopgave

Samenvatting	p. 4
Rapport	p. 10
1 Inleiding	p. 11
2 Theoretisch verkenning	p. 14
2.1 Nederlands onderzoek	p. 14
2.2 Het model van Bradford en Jackson	p. 16
2.3 Het theoretisch model	p. 18
3 Data en operationaliasatie	p. 23
3.1 Data	p. 23
3.2 Operationalisatie	p. 23
4 Resultaten	p. 27
4.1 Welke factoren beïnvloeden het vertrouwen in de politie?	p. 27
4.2 Samenhang tussen drie dimensies van vertrouwen en vertrouwen algemeen	p. 32
4.3 Ontwikkeling vertrouwen in de politie tussen 2008 en 2013	p. 34
5 Analyse en duiding	p. 38
5.1 Factoren die vertrouwen in de politie beïnvloeden	p. 38
5.2 De samenhang tussen de drie dimensies en het algemene vertrouwen in de politie	p. 41
5.3 Ontwikkelingen tussen 2008 en 2013	p. 42
6 Conclusies & discussie	p. 44
6.1 Kanttekeningen	p. 44
6.2 Implicaties	p. 44
6.3 Eindconclusies	p. 48
Bijlage 1	p. 50
Literatuur	p. 54

Samenvatting



Samenvatting

Gezamenlijk onderzoek van de Leerstoel Veiligheid en Burgerschap van de VU, O+S van de gemeente Amsterdam en de politie Amsterdam-Amstelland laat zien dat een juiste bejegening van burgers de sleutel is naar meer vertrouwen in de politie. De burger wil serieus genomen worden door de politie en wil dat de politie benaderbaar is. Dit zorgt voor tevredenheid over het contact met de politie, wat de basis vormt voor het vertrouwen in de politie.

Aanleiding, onderzoeksvragen en data

Vertrouwen in de politie is de laatste decennia hoog op de agenda van het veiligheidsbeleid gekomen. Dat is niet verwonderlijk: vanwege de grote zichtbaarheid van de politie, is het vertrouwen in de politie een belangwekkende indicator voor de legitimiteit van overheidsinstanties over het algemeen. Hiernaast leidt vertrouwen in de politie tot een grotere bereidheid bij burgers regels na te leven en zelf kleine incidenten en wanordelijkheden in de buurt aan te pakken, en tot een grotere bereidheid met de politie samen te werken. Ook is vastgesteld dat de veiligheidsbeleving van bewoners wordt vergroot door vertrouwen in de politie.

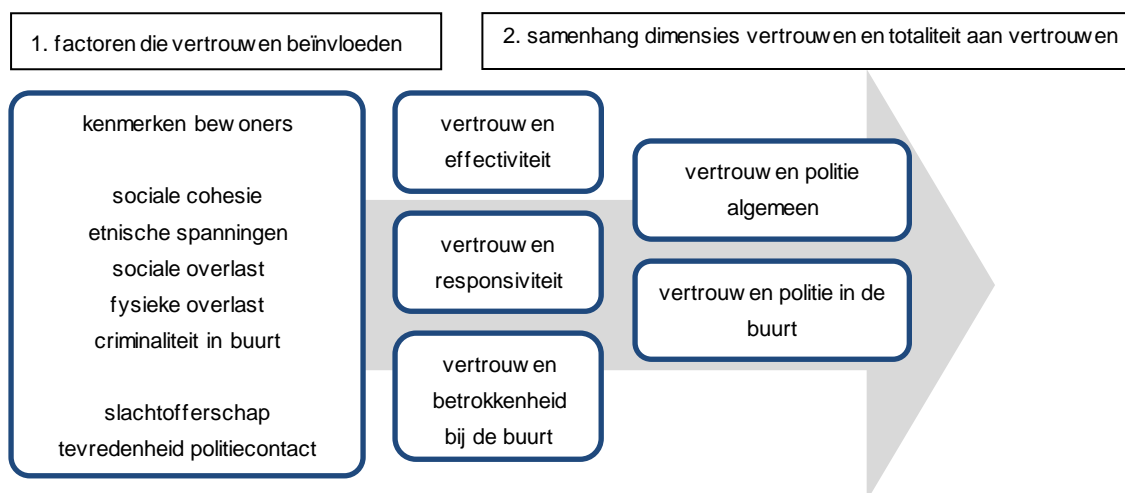
Als vertrouwen zo belangrijk is, wat kan de politie doen om dat vertrouwen te vergroten? Deze vraag hebben we geprobeerd te beantwoorden in een gezamenlijk onderzoeksproject van de Leerstoel Veiligheid en Burgerschap van de Vrije Universiteit, Bureau O+S van de gemeente Amsterdam en de Politie-Amsterdam-Amstelland.

Geïnspireerd door onderzoek van Bradford en Jackson (2010) onderscheiden we hierbij drie dimensies van vertrouwen:

1. Vertrouwen in de effectiviteit van de politie (o.a. bescherming bieden, boeven vangen).
2. Vertrouwen in de responsiviteit van de politie (o.a. benaderbaar zijn, burgers informeren)
3. Vertrouwen in de betrokkenheid van de politie bij de buurt (o.a. reageren op problemen in de buurt).

We gaan in dit onderzoek *ten eerste* na welke factoren het vertrouwen van de Amsterdamse burgers in de politie bepalen. Het is mogelijk dat sommige factoren wel een invloed hebben op één dimensie van vertrouwen, bijvoorbeeld de effectiviteit van de politie, maar niet op een andere dimensie van vertrouwen, zoals de responsiviteit. We bekijken ook de ontwikkeling van deze factoren tussen 2008 en 2013 in relatie tot de ontwikkeling van het vertrouwen in dezelfde periode. Indien er sprake is van een parallelle ontwikkeling, dan duidt dit op een zeer sterke samenhang.

Ten tweede gaan we in het onderzoek na welke van drie dimensies van vertrouwen het sterkstsamenhangen met vertrouwen in de politie als geheel (in het algemeen en in de buurt). Het onderzoeksmodel ziet er als volgt uit:



Voor het onderzoek gebruiken we gegevens uit de Veiligheidsmonitor Amsterdam - Amstelland, een monitor die jaarlijks onder ongeveer 12.000 bewoners uit de regio wordt afgenomen.

Resultaten onderzoek

1. Factoren die het vertrouwen in de politie beïnvloeden

Ontevredenheid én tevredenheid over het (laatste) politiecontact, de sociale cohesie in de buurt, en in een iets mindere mate de etnische spanningen in een buurt zijn de belangrijkste bepalers van de mate van vertrouwen in de politie. Als het gaat om het vertrouwen in de effectiviteit van de politie, dan speelt ook de door bewoners ervaren criminaliteit in de buurt een belangrijke rol. Fysieke overlast heeft ook een (geringe) invloed op het vertrouwen in de politie, opvallend genoeg is dat is voor sociale overlast vrijwel niet het geval. Er is alleen een lichte samenhang tussen sociale overlast en het vertrouwen in de betrokkenheid van de politie bij de buurt.

Significante bepalers van vertrouwen in effectiviteit, responsiviteit, betrokkenheid bij de buurt

effectiviteit	responsiviteit	betrokkenheid bij buurt
1 ontevreden politiecontact	1 ontevreden politiecontact	1 sociale cohesie
2 sociale cohesie	2 sociale cohesie	2 ontevreden politiecontact
3 ervaren criminaliteit buurt	3 tevreden politiecontact	3 tevreden politiecontact
4 interetnische spanningen	4 interetnische spanningen	4 ervaren fysieke overlast
5 tevreden politiecontact	5 ervaren fysieke overlast	5 neutraal politiecontact
6 fysieke overlast	6 neutraal politiecontact	6 interetnische spanningen
7 neutraal politiecontact	7 ervaren criminaliteit buurt	7 slachtofferschap eigen buurt
8 slachtofferschap		8 ervaren sociale overlast
		9 ervaren criminaliteit buurt

Het belang van de tevredenheid over het (laatste) politiecontact wordt bevestigd door de parallelle ontwikkeling van deze tevredenheid en het vertrouwen in de politie tussen

2008 en 2013. De gemiddelde tevredenheid over het politiecontact en het gemiddelde vertrouwen in de politie namen tussen 2008 en 2010 simultaan af, om vervolgens weer toe te nemen tot 2013.

Niet alleen ontevredenheid over het politiecontact leidt tot minder vertrouwen in de politie, tevredenheid zorgt voor een toename in vertrouwen (zoals contacten in het kader van dienstverlening). Directe bejegening van burgers is kennelijk een belangrijker bepalende factor van het vertrouwen in het politieapparaat. Het onderzoek laat zien dat de ontevredenheid van het publiek het grootst is als het gaat om contacten in het kader van handhaving en aangifte/melding. Voor beide geldt dat de burger er belang aan hecht dat hij/zij serieus genomen wordt. Twee andere belangrijkste bepalende factoren van politievertrouwen zijn de sociale cohesie en interetnische spanningen in de buurt. Deze elementen zijn – in tegenstelling tot bejegening van burgers – nauwelijks direct door de politie te beïnvloeden.

2. Samenhang dimensies van vertrouwen met geheel aan vertrouwen in de politie

Hiervoor hebben we gekeken welke factoren het vertrouwen in de politie beïnvloeden (onderzoeksvraag 1). Vervolgens gaan we na hoe de drie dimensies van vertrouwen (responsiviteit, betrokkenheid, effectiviteit) samenhangen met het geheel aan vertrouwen in de politie in Amsterdam (onderzoeksvraag 2). We hebben hierbij ook gekeken naar de afzonderlijke items die bij een dimensie horen, zoals ‘de politie neemt je serieus’¹ welke bij de dimensie ‘responsiviteit’ hoort.

Belangrijkste vertrouwenselementen (sterkste samenhang politie algemeen en politie buurt, gesorteerd naar sterkte van samenhang)

samenhang met politie buurt		samenhang met politie algemeen	
dimensie	item	dimensie	item
1 responsiviteit	neemt je serieus	1 responsiviteit	neemt je serieus
2 effectiviteit	bescherming bieden	2 responsiviteit	is benaderbaar
3 responsiviteit	is benaderbaar	3 effectiviteit	w eet hoe boeven te pakken
4 responsiviteit	aanspreekbaar	4 effectiviteit	bestrijdt succesvol criminaliteit
5 betrokkenheid buurt	rekening houden w ensen samenleving	5 effectiviteit	bescherming bieden
6 effectiviteit	w eet hoe boeven te pakken	6 betrokkenheid buurt	rekening houden w ensen samenleving
7 betrokkenheid buurt	goed samenw erken	7 betrokkenheid buurt	w il contact met burgers
8 betrokkenheid buurt	reageert op problemen in de buurt		

Het onderzoek laat zien dat responsiviteit van de politie de belangrijkste factor is in het algehele vertrouwen in de Amsterdamse politie en de politie in de buurt. Vooral ‘serieus genomen worden’ en ‘benaderbaar zijn’ springen eruit. Het belang van responsiviteit is

¹ In de monitor wordt gevraagd om aan te geven of je het (helemaal) eens/oneens bent met de stelling: ‘de politie neemt je serieus’.

al uit eerder onderzoek gebleken, deze aspecten worden meestal onder de theorie van *procedural justice* geschaard: eerlijk en respectvol bejegenen van burgers. Deze bevinding sluit ook nauw aan op de constatering dat (on)tevredenheid over het contact met de politie een hele belangrijke bepaler is van vertrouwen in de politie.

In de wetenschappelijke literatuur wordt betrokkenheid bij de buurt doorgaans een grotere rol toegedicht dan in ons onderzoek naar voren is gekomen. Vooral de items die gaan over het contact (willen) hebben met burgers blijken in dit Amsterdamse onderzoek weinig gewicht in de schaal te leggen. Dat geeft aan dat het belang van *community policing* voor wat betreft die items gerelativeerd kan worden. Rekening houden met de wensen van de burger blijft echter wel van belang, ook voor het algemene vertrouwen in de politie.

De effectiviteit van de politie is ook een belangrijke bepaler voor het vertrouwen in de politie, al blijken 'bescherming bieden' en 'misdaadbestrijding' in totaal wel van minder belang dan het 'serieus genomen worden'. We kunnen dan ook concluderen dat de factor misdaadbestrijding niet dat grote gewicht in de schaal legt als in eerder onderzoek (zoals het rapport 100% van Intomart) wordt gesteld. Serieus genomen worden en benaderbaar zijn vormen de kern van vertrouwen in de politie; *crimefighting* komt – als het gaat om vertrouwen – pas daarna.

Handvatten voor beleid

Contact met de burger

Met name in het directe contact met de burger liggen er aanknopingspunten voor de politie om te bouwen aan vertrouwen. Ten eerste is de burger, niet geheel verrassend, relatief het meest ontevreden over een contact met de politie in het kader van handhaving (bijvoorbeeld bij het uitdelen van een boete). Het grootste verwijt is vaak dat de politie daarbij onverschillig was. In dit geval draait het dus om de bejegening van de burger bij handhavende taken. Ten tweede wordt logischerwijs dienstverlening door de politie gewaardeerd. De burger is daar relatief weinig ontevreden over. Ten derde is toch opvallend dat een tamelijk groot deel van de respondenten ontevreden is over het contact met de politie dat plaatsvindt in het kader van een aangifte of een melding (20%). De burger geeft aan dat dit komt omdat de politie niets deed, de politie geen afloopbericht gaf of dat het probleem niet werd opgelost. Het is goed om je als politieorganisatie te realiseren dat de burger bij dit proces bepaalde verwachtingen heeft. Bij het bouwen aan vertrouwen gaat het dus ook om het managen van deze verwachtingen.

Dit betekent dat de politie onder andere tijdens het handhaven en het afhandelen van aangiftes meer zal moeten investeren in faire en respectvolle bejegening. Onnodige incidenten en conflicten met burgers kunnen veel schade aanrichten tussen de betrokken burgers en de politie. De frustratie en onvrede van deze burgers heeft de kans zich als een inktvlek te verspreiden: roddel, negatieve verhalen en onvrede over optreden kunnen via (sociale) media een eigen leven gaan leiden. Dat kan een zeer negatieve weerslag hebben op het vertrouwen in en het imago van de politie.

De volgende attitudes en omgangsvormen die mooi binnen de theorie van *procedural justice* zijn verwoord, zouden in grotere mate de stijl van politiewerk dienen te bepalen: leg uit wat je doet en waarom, neem burgers serieus en stel je dienstbaar op. Het grootste verwijt is vaak dat de politie bij handhavend optreden onverschillig was. Het is van belang deze negatieve ervaringen te voorkomen door correct, respectvol en eerlijk op te treden en de burger het gevoel te geven gehoord te worden. Ook in het afhandelen van meldingen en aangiften moet je proberen om zo transparant en helder mogelijk te zijn over het vervolg.

Verhoudingen in de buurt

De sterke samenhang tussen het vertrouwen in de politie en de sociale cohesie en etnische spanningen in buurten maakt duidelijk dat de politie rekening dient te houden met de context waarin zij werkt. In kwetsbare buurten wordt de politie snel gewantrouwd. Juist in die buurten is het van belang dat de politie beschikbaar is en effectief en responsief optreedt. Door professioneel optreden krijgen bewoners steun in de rug en kan (een begin van) vertrouwen worden opgebouwd.

Fysieke overlast

Uit het onderzoek blijkt dat bij het vergroten van het vertrouwen vooral gaat om het aanpakken van fysieke overlast. Sociale overlast speelt zoals aangegeven een veel minder grote rol. Een veelgehoorde klacht binnen de politie als wordt gesproken over de veiligheidsbeving van burgers is dat het de burger vooral te doen is om 'hondenpoep' op straten dat minder waarde wordt gehecht aan echt politiewerk. Uit de analyse blijkt echter dat het ervaren van fysieke overlast (bijvoorbeeld rommel op straat, agressief verkeersgedrag) wel degelijk samenhangt met minder vertrouwen in de politie. De politie wordt hierop afgerekend, waarschijnlijk omdat ze de meest vooruitgeschoven post en meest zichtbare onderdeel is van de 'overheid'. Om fysieke overlast te beperken en dus ook tevens te bouwen aan vertrouwen, heeft de politie haar partners in het veiligheidsdomein hard nodig.

Het rapport



1 Inleiding

Vertrouwen in de politie is de laatste decennia hoog op de agenda van het veiligheidsbeleid gekomen. Dat is niet verwonderlijk, want voor veel burgers is de politie de meest zichtbare vertegenwoordiger van het gezag van de overheid. Het vertrouwen in de politie is überhaupt een belangwekkende indicator voor de legitimiteit van overheidsinstanties (Fleming & McLaughlin 2010). Tegelijkertijd is er meer en meer onderzoek naar vertrouwen in de politie beschikbaar gekomen.

Onderzoek dat tot dusver aan vertrouwen in de politie is gewijd, heeft onder andere het volgende aangetoond. Vertrouwen in de politie leidt bij burgers tot een grotere bereidheid regels na te leven en zelf kleine incidenten en wanordelijkheden in de buurt aan te pakken, en tot een grotere bereidheid met de politie samen te werken (Sunshine & Tyler 2003; Tyler 2004; Jackson & Bradford 2010). Naarmate men meer op de politie vertrouwt, nemen gevoelens van polarisatie in de buurt af (Broekhuizen en Van Wonderen 2010). Ook is vastgesteld dat de veiligheidsbeleving van bewoners wordt vergroot door vertrouwen in de politie (Skogan 2009). Die bevindingen geven aan dat vertrouwen in de politie een cruciale factor is binnen de hedendaagse reflectie over en ontwikkeling van veiligheidsbeleid.

Het vertrouwen van Nederlandse burgers in de politie is in Europees perspectief relatief hoog (Schaap & Scheepers 2014). Over lange termijn bezien blijven de cijfers tamelijk stabiel, alhoewel het vertrouwen in de politie, net als het vertrouwen in andere instituties, na de moord op Pim Fortuyn wel enkele jaren lang minder hoog was (Schaap 2014). Er blijft ruimte voor verbetering: sinds 1993 schommelt het aandeel van de Nederlandse bevolking dat niet tevreden is met het functioneren van de politie in de eigen buurt tussen een derde en de helft.

Als vertrouwen zo belangrijk is, wat kan de politie doen om dat vertrouwen te vergroten? Opvallend is dat sommige onderzoeken (zoals Intomart 2007) veel verwachten van misdaadbestrijding teneinde het vertrouwen in de politie te vergroten. Uit buitenlands onderzoek – vooral in de traditie van Tyler's model van *procedural justice* – blijkt echter dat vooral de manier van bejegenen van de burger bepalend is voor vertrouwen in de politie.

We gaan in dit onderzoek na welke factoren het vertrouwen van de Amsterdamse burgers in de politie bepalen.² Naar aanleiding van het verklaringsmodel van Bradford en Jackson (2010) waarin vertrouwen in de politie uiteenvalt in drie dimensies (*effectiveness, fairness en community engagement*), kiezen wij er in deze studie voor verschillende dimensies (of vormen) van vertrouwen te onderscheiden.³

² Als mede het vertrouwen van burgers in omliggende gemeenten.

³ Het artikel 'Different things to different people? The meaning and measurement of trust and confidence in policing across diverse social groups in London' is een uitgebreide versie van Jackson & Bradford 2010.

We gebruiken voor ons onderzoek de Veiligheidsmonitor Amsterdam-Amstelland (VMAA), waaraan jaarlijks ongeveer 12.000 bewoners deelnemen. De items waarop de drie dimensies die Bradford en Jackson zijn gebaseerd, zijn echter lang niet alle in deze monitor vertegenwoordigd. Daarom kiezen we ervoor drie andersoortige dimensies (vormen) van vertrouwen te onderscheiden:

1. vertrouwen in de effectiviteit van de politie,
2. vertrouwen in de responsiviteit van de politie
3. vertrouwen in de betrokkenheid van de politie bij de buurt.

De items van de eerste en derde dimensie vertonen een behoorlijke overlap met de items die Bradford en Jackson onder *effectiveness* en *community engagement* hebben geschaard. De dimensie van responsiviteit heeft echter weinig raakvlakken met *fairness*. Ook de manier waarop we het algemene vertrouwen in de politie vaststellen wijkt af van het onderzoek Bradford en Jackson. We menen echter dat de poging van deze onderzoekers om vertrouwen in de politie uiteen te laten vallen in meerdere dimensies theoretisch aantrekkelijk en ook noodzakelijk is. De notie 'vertrouwen' is immers verknoot met vele uiteenlopende betekenissen waarop vat moet worden verkregen. Op grond van deze drie dimensies kan tevens zicht worden verkregen op de vraag welke afzonderlijke politietaken en -werkzaamheden nu het belangrijkste zijn voor de toedeling van vertrouwen. Is het behalen van politieke doelstellingen (vermindering van criminaliteit; bescherming bieden; etc.) het belangrijkste, of geven de manier van bejegenen van de burger of de verstandhouding met buurtbewoners de doorslag?

De vragen die in dit onderzoek centraal staan zijn: welke factoren zijn van invloed op het vertrouwen in de politie en in welke mate verschilt die invloed als er naar de drie uiteenlopende vormen van vertrouwen wordt gekeken (effectiviteit, responsiviteit, betrokkenheid)? We kijken onder meer naar individuele ervaringen met de politie (zoals slachtofferschap en tevredenheid over het laatste contact met de politie). De VMAA biedt echter ook de mogelijkheid om vast te stellen of vertrouwen in de politie samenhangt met buurtspecifieke factoren, zoals het ervaren van overlast en sociale cohesie in de buurt. Ons inziens is het van belang buurtrelevante factoren in het onderzoek te betrekken, omdat het de context schetst waarin de politie moet werken. Het gaat in onze analyse daarbij niet om objectieve buurtgegevens, maar om hoe respondenten hun buurt ervaren. Tot dusver is er – voor zover ons bekend – in Nederland weinig onderzoek aan deze factoren gewijd. Daarnaast bieden de VMAA-gegevens de mogelijkheid om vanaf 2008 na te gaan welke ontwikkelingen zich hebben voorgedaan in buurtfactoren en andere factoren die van invloed zijn op het vertrouwen in de politie.

Tevens is de vraag relevant of er op grond van bevindingen over vertrouwen in de politie aanknopingspunten zijn om het politiebeleid (ten aanzien van effectiviteit, de omgang met burgers en samenwerking met buurtbewoners) bij te stellen, gezien de zojuist genoemde positieve invloed die vertrouwen heeft op een veilige samenleving. Echter, doorgaans worden de mogelijkheden van de politie om het vertrouwen dat burgers in haar stellen te vergroten, niet hoog ingeschat. Zelfs positief verlopende contacten tussen burgers en politie zouden weinig aan het vertrouwen kunnen bijdragen

of er zelfs afbreuk aan doen (Skogan 2006; Van der Vijver e.a. 2009). In dit onderzoek proberen we voor een aantal factoren vast te stellen in hoeverre die pessimistische inschatting hout snijdt.

De centrale vraag van het onderzoek is: Welke factoren beïnvloeden het vertrouwen in de Amsterdamse politie en in welke mate?

De onderzoeksvragen luiden:

1. Welke factoren hangen het sterkste samen met vertrouwen in de politie? En welke verschillen in samenhang zijn er tussen deze factoren en de drie onderscheiden dimensies van vertrouwen (effectiviteit, responsiviteit en betrokkenheid bij de buurt)?
2. In hoeverre hangen de drie dimensies van vertrouwen samen met vertrouwen in de politie als geheel (in het algemeen en in de buurt)?
3. Hoe heeft zich het vertrouwen in de politie ontwikkeld tussen 2008 en 2013? Zien we een vergelijkbare ontwikkeling in de factoren waarvan we in deze studie gezien hebben dat ze sterk samenhangen met dit vertrouwen?

Dit onderzoek stelt zich drie doeleinden. Ten eerste beoogt het theoretische verdieping te bieden met betrekking tot de begrippen die te maken hebben met politievertrouwen. Aldus kan meer inzicht worden verkregen in de factoren die het vertrouwen in de politie vergroten dan wel verkleinen. Ten tweede beoogt het onderzoek vast te stellen welke factoren daadwerkelijk van invloed zijn op vertrouwen in de politie. Ten derde beoogt het onderzoek handelingsperspectief te bieden voor de politieorganisatie.

Het onderzoeksverslag is als volgt opgebouwd. In paragraaf 2 worden enkele theoretische noties rondom politievertrouwen nader verkend; tevens wordt het theoretisch kader van het onderzoek uiteengezet. Paragraaf 3 gaat nader in op de data die zijn benut (VMAA) en de operationalisatie van de begrippen. In paragraaf 4 worden de onderzoeksresultaten gepresenteerd. Paragraaf 5 bevat een analyse en duiding van de bevindingen: wat betekenen de bevindingen gezien vanuit theoretische vooronderstellingen en vanuit het politieke beleidsperspectief? Tenslotte volgt een bespreking van conclusies en discussiepunten (paragraaf 6); tevens worden enkele kanttekeningen bij de onderzoeksmethode geplaatst.

2 Theoretische verkenning

2.1 Nederlands onderzoek

Onderzoek Intomart naar vertrouwen in politie

Het Intomart-rapport 100%. Een onderzoek naar het vertrouwen van burgers in de politie (2007) heeft een grote rol gespeeld binnen de Nederlandse discussie over vertrouwen in de politie. We bouwen in ons onderzoek deels voort op een aantal steekhoudende gedachten die door Intomart zijn verwoord. Na doorpraten met de burgers die bij het onderzoek betrokken waren, bleek het bij vertrouwen in de politie essentieel om één ding te gaan: de politie zal er voor je zijn, als het gaat om zaken die er echt om doen. Ook de stellingen rondom wederkerigheid zijn van belang om vertrouwen adequaat te onderzoeken. Wederkerigheid duidt erop dat de politie onderdeel is van de samenleving (één van ons) en dat politie en burgerij op basis van gelijkwaardigheid samenwerken.

Tegelijk kunnen enkele vraagtekens geplaatst worden bij de opzet en gehanteerde methodiek (vooral de operationalisatie). Volgens het rapport zou vertrouwen van de burger in de politie in belangrijke mate afhankelijk zijn van *crime fighting*. Die term wordt in het rapport echter op een cluster van uitspraken geplakt dat zeer heterogeen is (daadkracht, rechtvaardigheid, eerlijkheid, gezag, verantwoording en bescherming) (2007: 15). Na analyse blijkt dat die brede factor inderdaad een sterke invloed uitoefent op vertrouwen in de politie (naast de factor wederkerigheid). Maar dat is niet opmerkelijk als er zoveel dimensies in ondergebracht zijn: eerlijkheid, rechtvaardigheid, gezag, verantwoording zouden allemaal aspecten zijn van een 'daadkrachtige vechtmachine' (sic) (2007: 19).

Terpstra (2009) plaatst om dezelfde redenen vraagtekens bij de conclusies van het Intomart-rapport: van de tien stellingen die de onderzoekers hebben benut, hebben er volgens hem acht niets te maken met *crime fighting*. Terpstra komt dan ook tot een heel andere uitleg. In plaats dat burgers prijs zouden stellen op een *crime fighter*, blijkt uit de Intomart-studie dat 'burgers van de politie rechtvaardigheid en eerlijkheid verwachten, een politie met gezag die verantwoording neemt voor haar daden, doet wat ze zegt, bescherming biedt en weet waar zij mee bezig is' (2009: 5).

Het is dus zaak factoren van effectief optreden zorgvuldig te scheiden van factoren als rechtvaardigheid en eerlijkheid. Bovendien is het binnen het kader van onderzoek naar vertrouwen van belang politiestatistiek niet enkel in termen van 'boeven vangen' uit te drukken. Ook de effectiviteit van de aanpak van onder andere overlast en verkeersovertredingen doet ertoe. Dat geldt ook voor bescherming van slachtoffers. Daarmee willen we niet beweren dat *crime fighting* onbelangrijk zou zijn binnen het

kader van politieel vertrouwensonderzoek, maar het is zinvoller om de term 'effectief optreden' in brede zin te benutten.

Onderzoek Van der Veer e.a.

Voor een deel zien we de boven vermelde analytische onduidelijkheden terug in het recente Rotterdamse onderzoek *Vertrouwen in de politie: trends en verklaringen* (Van der Veer e.a. 2013). Hoewel het rapport een goed overzicht biedt van de literatuur en de trends met betrekking tot vertrouwen zorgvuldig analyseert, komen de auteurs ten onrechte tot de conclusie dat vertrouwen in de politie beter door een instrumentalistisch perspectief (effectief optreden; realiseren van gestelde doeleinden; in hun eigen termen: het functioneren van de politie) wordt verklaard dan door het legitimiteitsperspectief (correcte en faire bejegening; gedeelde waarden) (2013: 67). In woorden van de auteurs: 'De prestaties van de politie, hoe subjectief ook mogelijk waargenomen of beleefd, doen ertoe. Het contextuele en het legitimiteitsperspectief zijn ook relevant, maar in mindere mate dan het instrumentele perspectief.' (2013: 72) Probleem in deze analyse is dat het (totale) functioneren van de politie uit een cluster bestaat van de begrippen 'politie als *crime fighter*', 'wederkerigheid politie-burgers', 'communicatief vermogen politie' en 'beschikbaarheid van de politie' (2013: 59). Dat cluster bevat daarmee ons inziens ook legitimiteitskenmerken, en zelfs in hogere mate dan instrumentele.

Overigens relativeren de auteurs deze conclusie verderop in het rapport. Zij wijzen er namelijk op dat burgers eerder institutioneel gericht zijn (de politie als rechtstatelijk instituut) dan op politieprestaties (2013: 77). De hoge mate van vertrouwen in de politie moet volgens de auteurs buiten de politie worden gezocht: het *overall* vertrouwen in andere politieke instituties. Het politiegeoriënteerde perspectief (vertrouwen moet iedere dag opnieuw weer worden verdiend in het politiewerk) draagt volgens de auteurs dan ook weinig tot niets bij aan de verklaring van vertrouwen. 'Deze uitkomsten relativeren de betekenis van inspanningen die de politie zelf kan verrichten om het vertrouwen van burgers in haar organisatie en haar werk te vergroten. Het vertrouwen van burgers is maar zeer beperkt maakbaar door de politie.' (2013: 77)

Een belangrijke conclusie is dat de politie in Nederland veel vertrouwen geniet, vergeleken met andere instellingen, maar ook internationaal gezien (zie ook Schaap 2014). Die relatief hoge score in internationaal vergelijkend perspectief kan deels worden toegeschreven aan het hoge intersubjectieve vertrouwen in Nederland (het geloof dat de meeste mensen te vertrouwen zijn). Op basis van data uit de *European Social Survey* concluderen de Rotterdamse onderzoekers dat het zelfs de belangrijkste determinant van het vertrouwen in de politie is (2013: 46; 52; 56; 71). 'Het oordeel over de politie lijkt dus weinig te maken te hebben met wat het beleid is of wat de politie doet.' (2013: 71)

Toch – en wellicht in tegenspraak met deze conclusies – blijkt uit een deelonderzoek van de Rotterdammers gewijd aan de Integrale Veiligheidsmonitor dat contextuele

factoren wel degelijk van belang zijn.⁴ Zo blijkt onder meer dat het gevoel van veiligheid en de leefbaarheid van de woonomgeving in sterke mate samenhangen met vertrouwen in de politie. Dat geldt ook voor het oordeel over het functioneren van de politie in de buurt, in nabijheid van burgers (Van der Veer e.a. 2013: 61; 65/66). Ten slotte blijkt ook tevredenheid over het laatste contact van belang. Minder goede ervaringen met de politie kunnen als een schok worden ervaren en tasten vertrouwen aan.

Onderzoek DSP naar vertrouwen in politie

De hierboven genoemde bevindingen treffen we ook aan in het DSP-rapport *Vertrouwen in de politie* (Flight e.a. 2006). Volgens dit onderzoek blijkt een lagere mate van vertrouwen samen te hangen met negatieve contacten met politie, maar ook met onder meer negatief praten over de politie, negatieve berichten over de politie in de media en pessimistische opvattingen over maatschappelijke ontwikkelingen. Daarnaast blijkt dat burgers informatievoorziening en gelijkwaardige communicatie (terugkoppelen van informatie) van groot belang achten en dat burgers een toegankelijke en aanspreekbare politie belangrijk vinden. Deze onderzoeksbevindingen sluiten aan op resultaten die in de internationale literatuur herhaaldelijk terugkeren, ook bij de reeds genoemde Bradford en Jackson.

2.2 Het model van Bradford en Jackson

Als het gaat om vaststellen van vertrouwen in de politie (en andere instanties) is het begrip 'procedurele rechtvaardigheid' (eerlijke en respectvolle bejegening van burgers) van groot belang. Zo blijkt uit veel onderzoek dat burgers respectvolle en faire bejegening van groter belang achten dan instrumenteel optreden van de politie (politie-prestaties) (Tyler 2004; Sunshine & Tyler 2003). Een weinig respectvolle en onfaire bejegening ondermijnt het vertrouwen in en het gezag van de politie.

Het model van procedurele rechtvaardigheid (Tyler & Huo 2002) is vooral van belang om te begrijpen waarom burgers met de politie willen samenwerken. Het model is simpel: wanneer burgers te maken hebben met de politie, hechten ze meer waarde aan de manier waarop ze behandeld worden dan aan uitkomsten (vinden dader; gestolen goed terug; etc.). Een respectabele omgang laat zien dat politiemensen correct en voorspelbaar handelen, conform de eisen van procedurele rechtvaardigheid. Burgers voelen zich hierdoor serieus genomen en zouden daardoor bereid zijn met de politie samen te werken.

Bradford en Jackson (2010) hebben op de ideeën van Tyler voortgebouwd. Zij zijn nagegaan welke componenten nu precies het vertrouwen in de politie bepalen. Er worden drie componenten in hun model onderscheiden: effectiviteit (misdaadbestrijding), *procedural justice* (fair bejegenen) en *community engagement* (herkennen van en reageren op specifieke problemen die buurtbewoners van belang

⁴ Het Rotterdams onderzoek bestaat uit een reeks deelonderzoeken die weinig op elkaar aansluiten. Vooral om die reden staan de conclusies soms haaks op elkaar.

achten). De onderzoekers stelden vast dat misdaadbestrijding relatief weinig bijdraagt aan het genereren van publieke bijval voor en steun aan de politie; mensen die recentelijk slachtoffer zijn geworden, zijn niet in sterkere mate op effectiviteit georiënteerd. Vooral de factor van *community engagement* blijkt een grote verklarende kracht te hebben op vertrouwen in de politie. Echter, de factor fair bejegenen blijkt op zijn beurt in sterke mate (bijna geheel) percepties van *community engagement* te verklaren.

De factor *community engagement* – zeggen Bradford en Jackson – maakt duidelijk dat de politie ingesteld is op de normen en waarden van de lokale gemeenschap. Daardoor worden de motieven van de politie zichtbaar: idealiter het beste met de burger of de buurt voor hebben (*motive-based trust*, zie Tyler 2006; Tyler & Huo 2002). Het gaat om een morele connectie tussen burgerij en politie, het besef dat de politie er is voor de burger en zijn/haar rechten beschermt. De politie deelt aldus de waarden en prioriteiten van burgers. Politie en burgers staan aan dezelfde kant. Nu is het wel zo dat ook respectvol en eerlijk bejegend worden (*procedural justice*) burgers duidelijk maakt dat zij 'erbij horen'. Om die reden blijken etnische minderheden en mensen die zich in de marge van de samenleving bevinden, nog gevoeliger te zijn voor *fairness* (zie ook Tyler 2005).

Indien de motieven van de politie vertrouwd worden, zo vervolgen Bradford en Jackson, dan zijn burgers meer bereid zich aan de regels te houden, misdaad te melden, als getuige te fungeren, en zelfs te interveniëren in situaties van *low-level conflict* en deviantie. Het effect van vertrouwen is dus een grotere bereidheid tot samenwerking (Tyler & Fagan 2008; Tyler & Huo 2002). Tenslotte onderstrepen de auteurs dat vertrouwen zich niet laat specificeren tot één type van politieel handelen. De auteurs onderkennen dat vertrouwen haast per definitie een samenspel is van juiste intenties en competentie.⁵

Bradford en Jackson vatten vertrouwen in de politie op als een multidimensionaal concept. Een dergelijke benadering verschaft ons inziens beter zicht op vertrouwen-dimensies die er toe doen en kan de betrouwbaarheid en geldigheid van het onderzoek aanzienlijk vergroten. Maar deze benadering heeft ook gevaren: de deelaspecten *fairness* en *community engagement* lijken geheel in elkaar over te lopen en hebben weinig zelfstandige verklarende kracht. Zoals gezegd: de factor *fairness* blijkt bijna geheel *community engagement* te verklaren (zie ook Van Craen 2012). Sommige relaties zijn zo sterk dat ze neigen tot een tautologie. Bovendien hebben de *shared values* indicatoren waarschijnlijk te veel overlap met 'algemeen vertrouwen'. Er wordt mogelijk hetzelfde onderliggende concept gemeten. Een ander kritiekpunt is dat Bradford en Jackson legitimiteit en vertrouwen te weinig uit elkaar houden. Deze

⁵ Vergelijk de bekende uitspraak van de filosoof Hardin: "To say we trust you means we believe you have the right intentions toward us and that you are competent to do what we trust you to do." (Jackson & Bradford 2010: 244). In veel theoretische benaderingen wordt beklemtoond dat de intenties en de waarden van de politie van groot belang zijn (*motive-based trust*) (Fitzgerald 2011). Burgers die vertrouwen hebben in de politie geloven dat politiemensen de juiste motieven hebben en bekwamen zijn om hun taken te vervullen. Als dat het geval is hoeven medewerking en gehoorzaamheid niet elke keer opnieuw te worden bevochten (Van Reenen 2012). Omgekeerd, als burgers de motieven van politiemensen niet vertrouwen, leggen zij zich minder snel neer bij hun besluiten. Minder legitimiteit kan dus leiden tot een minder effectieve politie (zie ook Van der Veer e.a. 2013).

overlap zit overigens al besloten in Tyler's studies over politievertrouwen. Ten slotte zijn er vele andere factoren in het spel die in het onderzoek van Bradford en Jackson ontbreken: onder andere buurtfactoren en contacten met de politie. Mede om die redenen werken we toe naar een andersoortig model.

2.3 Het theoretisch model

Drie dimensies van vertrouwen in de politie

Zoals in de inleiding opgemerkt, kan het theoretische model van Jackson en Bradford (nog los gezien van zijn beperkingen) hier niet benut worden. De aspecten van *fairness* (eerlijk, onpartijdig en met respect behandelen) zijn niet in de VMAA opgenomen. De andere twee deelaspecten van vertrouwen in de politie, effectiviteit en *community engagement*, laten zich via de monitor wel in redelijke mate onderzoeken, zij het dat het *shared values* aspect van *community engagement* niet goed tot uitdrukking komt in de monitor-items.⁶ Om de uiteenlopende betekenislagen van vertrouwen in de politie – en hun onderlinge samenhang – op het spoor te komen, houden we echter vast aan drie deelaspecten. We geven er echter een eigen verwante invulling aan, waarbij in plaats van *fairness* wordt gekozen voor 'responsiviteit'.

Effectiviteit

De effectiviteit van de politie wordt vaak gereduceerd tot misdaadbestrijding (Intomart 2007; Bradford & Jackson 2010). Maar effectiviteit omvat meer, ook o.a. de aanpak van overlast, regulering van verkeer en het beschermen van (potentiële) slachtoffers. Effectiviteit is gerelateerd aan de gestelde doeleinden binnen het politiebeleid, de politietaken; deze staan los van de alledaagse samenwerking met de burger.

Responsiviteit

Het gaat hier om de bereidheid open te staan en contacten te willen aangaan met burgers: benaderbaar en aanspreekbaar zijn, luisteren naar burgers, ze serieus nemen en informatie verschaffen. Responsiviteit verwijst dus naar sensibeleit voor wat de burger zegt of doet. Zoals opgemerkt, faillt bejegening (Bradford & Jackson 2010) valt niet onder deze omschrijving, maar er is wel overlap met sommige waarden van *procedural justice*, waaronder burgers serieus nemen.

Betrokkenheid bij de buurt

Deze term verwijst naar de bereidheid zaken aan te pakken die voor burgers van belang zijn. Daartoe behoren ook sommige van de items die door Intomart als 'wederkerigheid' worden omschreven: de politie houdt rekening met de wensen van de

⁶ Bradford en Jackson hebben de drie dimensies van politievertrouwen als volgt geoperationaliseerd. Effectiviteit van de politie: aanpak van wapens, aanpak van drugshandel en drugsgebruik, en aanpak van gevaarlijk autorijden. *Fairness*: met respect behandelen, eerlijk behandelen, vriendelijk en benaderbaar zijn. *Community engagement*: zaken die de buurt aangaan begrijpen, zaken aanpakken die er voor buurtbewoners toe doen, en naar de zorgen van buurtbewoners luisteren. *Overall confidence* is gemeten met behulp van de volgende maten: politie heeft goed werk verricht in de buurt, vertrouwen hebben in de politie in deze buurt, en de politie en de gemeente hebben overlast en criminaliteit die ertoe doen in de buurt, goed aangepakt (Bradford & Jackson, 2010, p. 24). Een vierde dimensie van vertrouwen die de auteurs hebben opgesteld, de 'intentie om samen te werken', hebben we in ons onderzoek buiten beschouwing gelaten.

bevolking, de politie heeft contact met de bewoners in de buurt (Intomart 2007: 16). Dit deelaspect heeft echter niet betrekking op samenwerken op basis van gelijkwaardigheid zoals de term wederkerigheid suggereert. Het gaat om engagement van de politie (zich verplichten zaken op zich te nemen). Dat geeft aan dat responsiviteit en betrokkenheid bij de buurt in zekere zin verwant zijn met elkaar. Het zijn in feite twee uitdrukkingvormen van politieke intenties en drijfveren, namelijk opereren op basis van de wensen van de samenleving.

Factoren die het vertrouwen in de politie kunnen beïnvloeden

Ten slotte is het van belang na te gaan welke factoren het vertrouwen in de politie kunnen beïnvloeden. We onderscheiden hieronder individuele kenmerken van bewoners, buurtrelevante factoren en individuele ervaringen (slachtofferschap in de buurt; tevredenheid over laatste politiecontact).⁷ We beperken ons in de theoretische verkenning tot de mogelijke samenhang met algemeen vertrouwen. Over de samenhang tussen onderstaande factoren en de drie dimensies van vertrouwen zoals hierboven onderscheiden, is in de literatuur nagenoeg niets bekend. Het lijkt daarom niet zinvol hierover ex ante verwachtingen te formuleren.

Individuele kenmerken bewoners

Lage sociaaleconomische status en etniciteit

Op basis van sommige onderzoeken is duidelijk dat in buurten met een gemiddeld lagere sociaaleconomische status (een gemiddeld laag opleidingsniveau en hoog aandeel werklozen) het vertrouwen in de politie minder hoog is (Tyler & Fagan 2008; Skogan 2006). Dat geldt ook voor wijken met relatief veel allochtone bewoners (Tyler 2005). Van der Veer en collega's (2013) stelden vast dat niet-westerse allochtonen minder vertrouwen hebben in de politie. Op grond van deze onderzoeken verwachten we dat allochtone bewoners en bewoners met een lage sociaaleconomische status minder vertrouwen hebben in de politie.

Buurtrelevante factoren

Sociale cohesie

In de theorie van sociale desorganisatie wordt verondersteld dat sterke informele sociale controle in buurten een belangrijk mechanisme is om gedrag en interpersoonlijke conflicten te reguleren. Volgens deze theorie zouden een gebrek aan sociale organisatie en tekortschietende informele sociale controle resulteren in afnemend sociaal vertrouwen (Sampson et al., 1997; Sampson & Raudenbusch, 2004; Goudriaan e.a. 2006). Sampson en collega's introduceerden de term *collective efficacy*, verwijzend naar onder meer het vermogen van een buurt de informele sociale controle op peil te houden. Wanneer burgers zien dat hun buurt informele sociale controle ontbeert, verliezen zij vertrouwen in de politie (Jackson & Bradford 2009). Verondersteld

⁷De subjectieve factoren onveiligheidsbeleving, risicoperceptie en vermijding worden in dit onderzoek niet benut. Van deze factoren is bekend dat de causale richting eerder andersom loopt: politievertrouwen is van invloed op onveiligheidsbeleving, etc. (Skogan 2009).

mag worden dat het vertrouwen in de politie lager ligt in buurten met een lage sociale cohesie.

Etnische spanningen in de buurt

In wijken met vele uiteenlopende bevolkingsgroepen zijn er minder waarden en normen die vanzelfsprekend gedeeld worden. Dat kan tot onduidelijkheid en veel ergernis leiden. Volgens Bolt en Torrance (2005) hangt de kwaliteit van samenleven in de wijk mede af van de mate waarin er gelijkgerichte opvattingen bestaan over de (ongeschreven) regels in de buurt. Wanneer mensen in een buurtgelijke ideeën hebben over wat wel en niet 'hoort' komt dit volgens deze auteurs de sociale kwaliteit in die wijk ten goede. Broekhuizen en Van Wonderen (2010) constateerden dat zichtbaarheid van de politie in de buurt samenhangt met minder hoge scores op polarisatie-items. Aangenomen mag worden dat zich dat vertaalt in hogere niveaus van vertrouwen in de politie, omdat de politie verantwoordelijk is voor het handhaven van de openbare orde. We verwachten dan ook dat het vertrouwen in de politie zal teruglopen wanneer zich botsende opvattingen voordoen tussen bevolkingsgroepen over wat wel en niet hoort in de publieke ruimte.

Fysieke en sociale overlast en criminaliteit in de buurt

Volgens de sociale desorganisatie theorie staat in buurten met veel fysieke en sociale overlast en criminaliteit het vertrouwen en de verstandhouding tussen bevolkingsgroepen onder druk (Sampson & Raudenbusch, 2004). Voor bewoners is het belangrijk dat de politie zich richt op de problemen die er volgens hen het meest toe doen (vergelijk de theorie van *reassurance policing*, Innes 2004).⁸ Aannemelijk is dat vertrouwen in politie afneemt wanneer overlast en criminaliteit in de buurt (zichtbaar) blijven aanhouden (zie Skogan 2009; Kautt 2011).

Individuele ervaringen met de politie

Slachtofferschap

Volgens Skogan (2006) hebben slachtoffers van misdaad meer kritiek op de politie dan niet-slachtoffers; hun negatieve ervaringen zullen eerder het vertrouwen in de politie verminderen. Ook Van Damme en Pauwels (2011) stelden vast dat (herhaald) individueel slachtofferschap bijdraagt aan negatieve beeldvorming over de politie (en andere actoren in het strafrechtelijke systeem). Dat rechtvaardigt de veronderstelling dat burgers die zelf slachtoffer zijn geweest van een misdrijf, minder vertrouwen in de politie zullen hebben.

Tevredenheid laatste politiecontact

Lammers (2004) constateerde dat het hebben van contact met de politie op zichzelf genomen negatief van invloed is op het oordeel van burgers over het functioneren van de politie. Deze negatieve invloed is sterk: ook positief verlopen contacten met de politie leiden meestal tot een negatiever oordeel over het algemene functioneren van de politie

⁸ Fitzgerald en collega's (2002: 48) suggereren dat een zichtbare en bereikbare politie op straat bij bewoners prioriteit heeft, niet omdat overlast en misdaadproblemen daardoor opgelost worden, maar omdat meer 'bobbies on the beat' signalen van vertrouwen en samenwerking met buurtbewoners uitstralen (ibid: 48) (zie ook Bradford, Jackson & Stanko 2009).

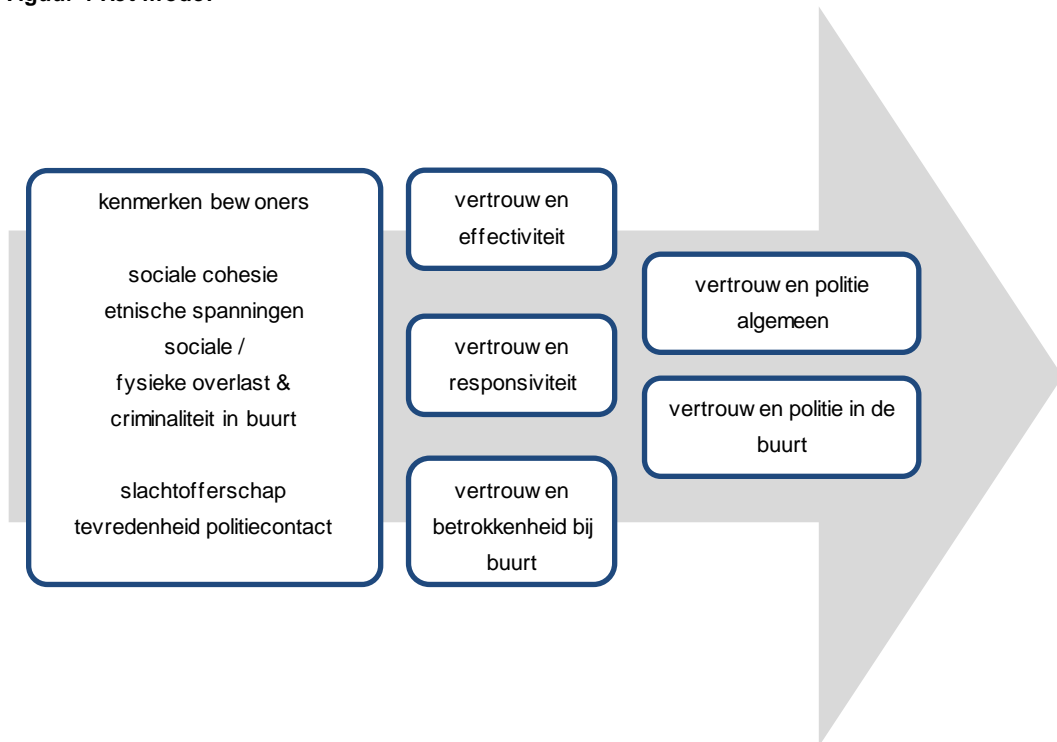
in vergelijking met burgers die geen contact met de politie hebben gehad. Deze conclusie komt overeen met eerder onderzoek waaruit bleek dat negatieve ervaringen met de politie een negatieve invloed hebben op het oordeel over de politie, maar positieve ervaringen niet leiden tot een positief oordeel (Van der Vijver 1993). De conclusie luidt dat de negatieve beoordeling van een contact sterker *negatief* werkt dan de positieve beoordeling van een contact *positief* uitwerkt (Lammers 2004: 163/4). Tegelijkertijd wordt tevredenheid over het contact met de politie niet zozeer bepaald door de uitkomst van politie-interventies als wel door de wijze waarop politiefunctionarissen burgers bejegenen en omgaan met hun problemen en vragen (Van der Vijver e.a. 2009; Regioplan 2005). Bij burger-geïnitieerde contacten is hulpvaardigheid de overheersende factor die tevredenheid bepaalt, bij politie-geïnitieerde contacten gaat het vooral om de beleefdheid en de eerlijke/rechtvaardige behandeling. Of een zaak in strafrechtelijke zin tot een goed einde is gekomen blijkt een relatief geringe rol te spelen (Van der Vijver e.a. 2009).

Ook uit veel buitenlands onderzoek blijkt dat er een duidelijke relatie bestaat tussen het contact dat burgers met de politie hebben en hun vertrouwen in de politie. Amerikaanse burgers die ontevreden zijn over een contact dat ze hebben gehad met de politie, hebben weinig vertrouwen in de politie. Andersom geldt dit niet: prettige contacten leiden niet tot meer vertrouwen. Kortom, burgers die regelmatig contact hebben met de politie, hebben doorgaans een negatiever beeld van de politie dan burgers die geen contact hebben gehad (Skogan 2006). Recent Engels onderzoek brengt iets positievere resultaten onder de aandacht. Contacten waarover burgers tevreden zijn, blijken een lichte positieve impact te hebben op het oordeel over de politie (Bradford, Jackson & Stanko 2009; ook Tyler and Fagan 2008). De samenhang tussen contacten vertrouwen hoeft dus niet onvermijdelijk negatief uit te pakken. We brengen deze complexe bevindingen vooralsnog terug tot de simpele verwachting dat burgers die ontevreden zijn over het laatste politiecontact, minder vertrouwen in de politie zullen hebben.

Het model

De voorgaande omschrijving van dimensies van vertrouwen en factoren die het vertrouwen in de politie kunnen beïnvloeden, resulteren in een theoretisch model dat hieronder schematisch is weergegeven. In het model zijn op globale wijze de veronderstelde samenhangen weergegeven. We formuleren geen specifieke hypothesen, omdat het een (in sterke mate) kwantitatief verkennend onderzoek betreft. Over de samenhang tussen bijvoorbeeld sociale cohesie of slachtofferschap en de drie verschillende dimensies van vertrouwen (effectiviteit, responsiviteit, betrokkenheid bij de buurt), is in de literatuur nagenoeg niets bekend. Het lijkt daarom niet zinvol hierover ex ante verwachtingen te formuleren.

Figuur 1 Het model



In het navolgende zullen we eerst de elementen uit het theoretische model operationaliseren (paragraaf 3) en vervolgens zullen we de veronderstelde samenhang toetsen door middel van een multivariate regressieanalyse (paragraaf 4).

3 Data en operationalisatie

3.1 Data

Zoals opgemerkt, de data die we voor het onderzoek gebruiken zijn afkomstig uit de Veiligheidsmonitor Amsterdam-Amstelland die jaarlijks onder ongeveer 12.000 bewoners uit de regio wordt afgenomen. Deze monitor brengt de veiligheid, criminaliteit en leefbaarheid in de regio in beeld (en wordt onder andere gebruikt voor de veiligheidsindex en de leefbaarheidsindex). De monitor wordt doorlopend uitgevoerd, elke vier maanden wordt een nieuw jaarbestand gevormd, bestaande uit data uit het voorafgaande jaar. De data zijn op verschillende manieren verzameld: online (grootste groep), schriftelijk, telefonisch en face-to-face.

Voor dit onderzoek hebben we data gebruikt van de periode september 2012-augustus 2013: 12.627 respondenten. De vragen over de tevredenheid met de politie bij het laatste politiecontact zijn maar voorgelegd aan ongeveer 6000 respondenten. Twee variabelen zijn voor dit onderzoek aan de monitor toegevoegd en zijn sinds januari meegenomen en alleen in de online enquêtes: vertrouwen in de politie algemeen en algemeen vertrouwen in de politie in de buurt. Daarvoor zijn dus minder respondenten beschikbaar: rond de 2000 respondenten.

3.2 Operationalisatie

In het onderstaande gaan we in op de operationalisatie van de elementen uit het theoretische model (figuur 1), de wijze waarop we de elementen in dit onderzoek gemeten hebben. We gaan eerst in op de afhankelijke variabelen (vertrouwen politie), vervolgens op de onafhankelijke variabelen (elementen die mogelijk het vertrouwen beïnvloeden).

Vertrouwen in effectiviteit politie

Eén variabele waarin de volgende items worden samengenomen⁹:

- De politie biedt de burgers in deze buurt bescherming
- De politie pakt de zaken in deze buurt efficiënt aan
- De politie weet hoe ze boeven moet vangen
- De politie bestrijdt succesvol de criminaliteit

(helemaal mee eens, mee eens, neutraal, niet mee eens, helemaal niet mee eens, weet niet/geen mening)

Cronbach's Alpha .83

⁹ Het samenvoegen vindt plaats door het nemen van een gemiddelde score van alle items. Indien er veel antwoorden 'weet niet' of missende zijn, zijn deze vervangen door een gemiddelde score op het item (tenzij er van de helft of meer van de items geen antwoord beschikbaar is, dan wordt de respondent bij de desbetreffende analyse buiten beschouwing gelaten).

We zijn door middel van exploratieve factoranalyse nagegaan of deze dimensie uit twee afzonderlijke dimensies bestaat: enerzijds bescherming, anderzijds *crimefighting*. Dit blijkt niet het geval te zijn. Ook een extra regressieanalyse waarbij twee afzonderlijke dimensies gebruikt zijn laten geen wisselende bevindingen zien.

Vertrouwen in responsiviteit politie

Eén variabele waarin de volgende items worden samengenomen:

- de politie neemt je serieus;
- de politie is benaderbaar
- de politie is hier te weinig aanspreekbaar (omgekeerd meegenomen)
- de politie informeert de burgers

(helemaal mee eens, mee eens, neutraal, niet mee eens, helemaal niet mee eens, weet niet/geen mening)

Cronbach's Alpha .78

Vertrouwen in betrokkenheid bij de buurt politie

Eén variabele waarin de volgende items worden samengenomen:

- De politie heeft hier contact met bewoners uit de buurt
- De politie reageert op problemen in de buurt
- De politie wil contact hebben met burgers
- De politie houdt rekening met de wensen van de samenleving
- De politie werkt goed samen met de bewoners

(helemaal mee eens, mee eens, neutraal, niet mee eens, helemaal niet mee eens, weet niet/geen mening) Cronbach's Alpha .89

Algemeen vertrouwen in de politie

Twee items, die afzonderlijk in de analyses worden meegenomen:

- Ik heb vertrouwen in de politie in de buurt.
- Ik heb vertrouwen in de politie.

(helemaal mee eens, mee eens, neutraal, niet mee eens, helemaal niet mee eens, weet niet/geen mening)

Individuele achtergrondkenmerken

- leeftijd
- sekse
- etniciteit (bepaald op basis van geboorteland ouders)
- opleiding (laag, laag-middel, middel, hoog)
- betaald werk
- huur- of koopwoning
- gemeente

Sociale cohesie

Eén variabele waarin de volgende items worden samengenomen:

- De mensen gaan in deze buurt op een prettige manier met elkaar om
- Ik woon in een prettige buurt, waar veel saamhorigheid is
- Ik heb veel contact met andere buurtbewoners
- Ik voel me thuis bij de mensen die in deze buurt wonen

(helemaal mee eens, mee eens, neutraal, niet mee eens, helemaal niet mee eens, weet niet/geen mening)

Cronbach's Alpha .82

Etnische spanningen in de buurt

Eén variabele waarin de volgende items worden samengenomen:

- Ik voel wel eens spanningen met buurtgenoten die uit een andere cultuur dan ikzelf afkomstig zijn
- In deze buurt wonen bevolkingsgroepen waar ik niet zo positief over denk
- Spanningen tussen bevolkingsgroepen in deze buurt zorgen ervoor dat mensen uit verschillende bevolkingsgroepen contact met elkaar vermijden
- Het geeft mij een onprettig gevoel dat er in deze buurt bevolkingsgroepen wonen met andere omgangsvormen

(helemaal mee eens, mee eens, neutraal, niet mee eens, helemaal niet mee eens, weet niet/geen mening)

Cronbach's Alpha .84

Ervaren sociale overlast

Eén variabele 'sociale overlast' waarin de volgende items worden samengenomen:

- Overlast groepen jongeren
- Dronken mensen op straat
- Mensen die op straat lastig worden gevallen
- Overlast van zwervers, daklozen
- Overlast door horecagelegenheden
- Vrouwen en meisjes die op straat worden nagefloten, nageroepen, of op een andere manier ongewenst aandacht krijgen
- Overlast door omwonenden
- Agressief verkeersgedrag
- Drugsoverlast

(komt vaak voor, komt soms voor, komt (bijna) nooit voor, weet niet/geen mening)

Cronbach's Alpha .80

Ervaren fysieke overlast

Eén variabele 'fysieke overlast' waarin de volgende items worden samengenomen:

- Rommel op straat
- Hondenpoep
- Geluidsoverlast door verkeer
- Parkeeroverlast
- Te hard rijden

(komt vaak voor, komt soms voor, komt (bijna) nooit voor, weet niet/geen mening)

Cronbach's Alpha .65

Ervaren criminaliteit buurt

- Fietsendiefstal
- Diefstal uit auto's
- Beschadiging/vernieling aan auto's en diefstal vanaf auto's
- Bedreiging

- Bekladding muren en/of gebouwen
- Vernieling van telefooncellen, bus, of tramhokjes
- Inbraak in woningen
- Gewelddelicten
- Straatroof
- Jeugdcriminaliteit

(komt vaak voor, komt soms voor, komt (bijna) nooit voor, weet niet/geen mening)

Cronbach's Alpha .82

Slachtofferschap buurt

Om slachtofferschap in de buurt te bepalen kijken we allereerst of de respondent slachtoffer is geworden van een of meerdere van 13 onderscheiden delicten in de afgelopen 12 maanden. De uitkomst per delict is vervolgens vermenigvuldigd met het gemiddelde aandeel van het laatste delict dat in de buurt heeft plaatsgevonden.¹⁰ De uitkomsten zijn vervolgens opgeteld tot één totaalmaat voor slachtofferschap in de buurt.

Tevredenheid laatste politiecontact

We meten de tevredenheid over het contact met de politie met de volgende vraag:

- In dit blok vragen we u naar uw tevredenheid over het laatste politiecontact dat u eventueel heeft gehad. Heeft u de afgelopen 12 maanden wel eens contact gehad met de politie in uw gemeente?
- Welk oordeel heeft u over het optreden van de politie bij die gelegenheid?

(zeer tevreden, tevreden, niet tevreden/niet ontevreden, ontevreden, zeer ontevreden, weet niet). We hebben hier drie dummy's (0-1 variabelen) van gemaakt: ontevreden, neutraal, tevreden. De respondenten zonder politiecontact hebben op deze dummy's ook de score 0 gekregen. Hierdoor is geen politiecontact de referentiecategorie geworden. Met andere woorden: de respondenten met politiecontact (en een bepaalde mate van tevredenheid) worden vergeleken met de respondenten zonder politiecontact.

¹⁰ We weten niet van elk delict of het wel of niet in de buurt heeft plaatsgevonden. We gebruiken daarom het gemiddelde aandeel dat in de buurt heeft gevonden (aangegeven bij de vraag naar het laatste delict) als indicator.

4 Resultaten

4.1 Welke factoren beïnvloeden het vertrouwen in de politie?

De eerste onderzoeksvraag die we willen beantwoorden, is welke factoren het sterkste samenhangen met vertrouwen in de politie. Welke verschillen in samenhang zijn er tussen deze factoren en de drie onderscheiden dimensies van vertrouwen: effectiviteit, responsiviteit en betrokkenheid bij de buurt?

Tabel 1 laat het resultaat zien van vijf verschillende multivariate regressieanalyses. We kijken naar de invloed van individuele kenmerken, buurtkenmerken en ervaringen van de individuen op de drie onderscheiden vormen van vertrouwen, effectiviteit (1), responsiviteit (2), betrokkenheid bij de buurt (3) en op het gehele vertrouwen in de politie, in de buurt (4) en algemeen (5). Onderstaand bespreken we de bevindingen. We gaan eerst in op de individuele kenmerken, vervolgens op de buurtkenmerken, gevolgd door de ervaringen van het individu.

Individuele achtergrondkenmerken

De eerste vraag die we beantwoorden, is in hoeverre individuele achtergrondkenmerken het vertrouwen in de politie beïnvloeden. We sommen eerst de resultaten op, vervolgens gaan we kort nader in op de opvallende bevindingen.

- Vrouwen hebben over het algemeen minder vertrouwen in de politie dan mannen.
- Surinaamse, Antilliaanse, Turkse en Marokkaanse Amsterdammers hebben op verschillende onderdelen minder vertrouwen in de politie dan autochtone Amsterdammers. De grootste verschillen zijn er bij Marokkaanse Amsterdammers: ze hebben vooral minder vertrouwen in de politie in het algemeen in vergelijking tot autochtone Amsterdammers.
- Overig niet-westerse allochtone Amsterdammers hebben meer vertrouwen in de politie dan autochtone Amsterdammers.
- Hoe ouder, hoe minder vertrouwen men heeft in de politie (uitgezonderd vertrouwen in effectiviteit en betrokkenheid).
- Laag-middel (LBO, VMBO, MAVO) en gemiddeld opgeleide bewoners (HAVO, VWO, MBO) hebben minder vertrouwen in politie dan hoog opgeleiden (HBO, WO) en laag opgeleiden (geen opleiding of basisonderwijs), uitgezonderd bij het vertrouwen in effectiviteit politie (daar hebben laag opgeleiden meer vertrouwen).
- Bewoners met betaald werk hebben minder vertrouwen in de politie dan bewoners zonder betaald werk.
- Bewoners met een koopwoning hebben minder vertrouwen in de politie dan mensen met een huurwoning.
- Bewoners uit Duivendrecht/Ouder-Amstel, Uithoorn en Aalsmeer hebben minder vertrouwen in de politie dan inwoners van Amsterdam.

Opvallend, is dat het onderscheiden van drie verschillende vormen van vertrouwen nauwelijks verschillende resultaten oplevert. Vaak heeft een individueel achtergrondkenmerk eenzelfde invloed op het gehele vertrouwen in de politie als op de drie onderscheiden vormen van vertrouwen. Uitzonderingen vormen leeftijd, welke geen invloed heeft op vertrouwen in effectiviteit en betrokkenheid van de politie, en opleidingsniveau, waarbij een ander patroon naar voren komt bij het vertrouwen in de effectiviteit van de politie.

Buurtkenmerken

De tweede vraag die we beantwoorden, is in hoeverre buurtkenmerken het vertrouwen in de politie beïnvloeden. We sommen wederom eerst de resultaten op en gaan vervolgens nader in op de opvallende bevindingen.

- Bewoners die meer sociale cohesie in de buurt ervaren, hebben meer vertrouwen in de politie. De samenhang is iets sterker bij het vertrouwen in de betrokkenheid bij buurt. Bewoners die meer spanningen tussen bevolkingsgroepen in de buurt ervaren, hebben minder vertrouwen in de politie. De samenhang is het sterkste bij het vertrouwen in de effectiviteit en responsiviteit van de politie.
- Het ervaren van criminaliteit in de buurt (bijvoorbeeld de mate waarin de respondent denkt dat fietsendiefstal of jeugdcriminaliteit in de buurt voorkomen) zorgt vooral voor minder vertrouwen in de effectiviteit van de politie.
- Amsterdammers die meer sociale overlast in de buurt ervaren, hebben iets minder vertrouwen in de betrokkenheid van de politie bij de buurt. Er is geen relatie met de andere vormen van vertrouwen.
- Het ervaren van fysieke overlast (bijvoorbeeld rommel op straat, agressief verkeersgedrag) hangt wel samen met minder vertrouwen in de politie.

Opvallend, is dat de sociale cohesie in de buurt het buurtkenmerk is dat het sterkst samenhangt met het vertrouwen in de politie, sterker dan buurtkenmerken die meer het domein van de politie betreffen zoals overlast en criminaliteit. Hiernaast is opmerkelijk dat sociale overlast (zoals overlast groepen jongeren, horecagelegenheden en drugsoverlast) vrijwel geen samenhang kent met het vertrouwen in de politie, terwijl dit bij fysieke overlast (zoals rommel op straat en parkeeroverlast) wel het geval is. Ten slotte valt op dat, in tegenstelling tot bij de individuele kenmerken, nu wel verschillende mate van samenhangen ontstaan door het onderscheiden van verschillende vormen van vertrouwen in de politie. Zo hangt criminaliteit in de buurt het sterkst samen met het vertrouwen in de effectiviteit van de politie en de etnische spanningen in de buurt hangen vooral samen met het vertrouwen in effectiviteit en responsiviteit.

Tabel 1 Multivariate regressieanalyse ter verklaring vertrouwen in de politie

	effectiviteit		betrokkenheid		vertrouwen
	responsiviteit		vertrouwen		politie
	buurt		politie		algemeen
individuele					
achtergrondkenmerken	bèta	bèta	bèta	bèta	bèta
vrouw (<i>ref = man</i>)	-0,04**	-0,03*	-0,02+	-0,03	-0,04+
Surinamers	-0,03+	-0,03+	-0,03*	-0,08**	-0,04*
Antillianen	-0,01	-0,03*	0,00	-0,03	-0,05*
Turken	-0,01	-0,03*	-0,03+	-0,05*	-0,03
Marokkanen	-0,01	-0,03*	-0,03*	-0,07**	-0,07**
overig n-w allochtonen	0,07**	0,04	0,05**	-0,01	0,02
westerse allochtonen	0,02	0,02+	0,02	0,00	-0,02
<i>ref = autochtoon</i>					
leeftijd	-0,02	-0,03*	0,01	-0,08**	-0,06**
opleiding laag	0,05**	0,00	0,02	-0,01	-0,01
opleiding laag-midden	-0,01	-0,04**	-0,05**	-0,08**	-0,07**
opleiding middel	-0,01	-0,05**	-0,05**	-0,09**	-0,05*
opleiding w eet niet	0,02+	0,01	0,01	-0,03	0,00
<i>ref = opleiding hoog</i>					
betaald werk (<i>ref=geen bet. werk</i>)	-0,03*	-0,05**	-0,04*	-0,02	-0,03
koopw oning (<i>ref=huurwoning</i>)	-0,07**	-0,04	-0,05**	-0,05*	-0,03
Diemen	-0,01	-0,03+	-0,01	-0,02	-0,02
Duivendrecht/Ouderamstel	-0,05**	-0,06**	-0,05**	-0,07**	-0,05*
Uithoorn	-0,06**	-0,06**	-0,04**	-0,05*	-0,04*
Aalsmeer	-0,05**	-0,06**	-0,06**	-0,02	-0,02
Amstelveen	-0,03*	0,00	0,00	0,00	0,00
<i>ref = Amsterdam</i>					
buurtkenmerken	bèta	bèta	bèta	bèta	bèta
sociale cohesie	0,15**	0,16**	0,20**	0,15**	0,16**
etnische spanningen	-0,12**	-0,12**	-0,07**	-0,07**	-0,05*
sociale overlast	-0,02	-0,03	-0,04+	0,02	0,02
fysieke overlast	-0,08**	-0,08**	-0,09**	-0,08**	-0,06*
buurtproblemen criminaliteit	-0,13**	-0,05*	-0,03**	-0,10**	-0,09**
individuele ervaringen	bèta	bèta	bèta	bèta	bèta
ontevreden politiecontact	-0,17**	-0,17**	-0,16**	-0,20**	-0,19**
neutraal politiecontact	-0,08**	-0,06**	-0,07**	-0,05*	-0,05*
tevreden politiecontact	0,09**	0,14**	0,13**	0,10**	0,12**
<i>ref = geen politiecontact</i>					
slachtofferschappen eigen buurt	-0,04**	-0,02	-0,05**	-0,04+	-0,04*
verklarde variantie (%)	23,7	21,0	20,8	20,7	18,6
n	4370	4701	4513	1987	2011

+ p<.10 * p<.05 ** p<.01

Ervaringen individuen

De derde vraag die we beantwoorden, is in hoeverre ervaringen van individuen (slachtofferschap en contact met de politie) het vertrouwen in de politie beïnvloeden. We sommen eerst de resultaten op, vervolgens gaan we korter in op de opvallende bevindingen.

- Tevredenheid met het laatste politiecontact is een sterke bepaler van het vertrouwen in de politie (alle soorten vertrouwen). Respondenten die ontevreden zijn over dit contact hebben minder vertrouwen in de politie (meer effect op het algemeen vertrouwen dan op de drie onderscheiden soorten). Dat geldt in mindere mate ook voor respondenten die neutraal zijn over dit contact. Zij hebben ook minder vertrouwen in de politie. Respondenten die tevreden zijn over het laatste contact hebben juist meer vertrouwen in de politie.
- Een negatieve ervaring met de politie hangt sterker samen met de mate van vertrouwen in de politie dan een positieve ervaring.
- Slachtofferschap in de buurt hangt samen met minder vertrouwen in de politie. Vooral het vertrouwen in de effectiviteit en de betrokkenheid van de politie wordt hierdoor geschaad.

Belangrijkste factoren

Tabel 2 toont op basis van tabel 1 de factoren (buurtkenmerken en ervaringen individuen) die significant gerelateerd zijn aan de drie vormen van vertrouwen in de politie. Het valt op dat er veel consistentie in de bepalende factoren is. Zo zijn ontevredenheid over het laatste politiecontact in de buurt en sociale cohesie de belangrijkste bepalers van alle drie de vormen van vertrouwen in de politie. En ook interetnische spanningen en tevredenheid over het politiecontact zijn bij alle vormen van vertrouwen van significant belang. Er zijn ook enkele interessante verschillen tussen de verschillende vormen van politievertrouwen:

- De ervaren sociale cohesie hangt wat sterker samen met het vertrouwen in betrokkenheid van de politie bij de buurt (0.20), dan met responsiviteit (0.16) en effectiviteit (0.15).
- Het ervaren van criminaliteit in de buurt hangt sterk samen met het vertrouwen in de effectiviteit van de politie (-.13), redelijk samen met vertrouwen in responsiviteit (-.05), en in een nog iets mindere mate samen met vertrouwen in de betrokkenheid van de politie bij de buurt (-.03).
- Slachtofferschap in de eigen buurt heeft geen relatie met het vertrouwen in de responsiviteit van de politie, wel met het vertrouwen in de effectiviteit en betrokkenheid in de buurt.
- Het ervaren van sociale overlast is alleen (licht) gerelateerd aan het vertrouwen in de betrokkenheid van politie in de buurt (-.04).

Tabel 2 Significante bepalers van vertrouwen in effectiviteit, responsiviteit, betrokkenheid bij de buurt

effectiviteit	bèta	responsiviteit	bèta	betrokkenheid bij buurt	bèta
1 ontevreden politiecontact	-0.17	1 ontevreden politiecontact	-0.17	1 sociale cohesie	0.20
2 sociale cohesie	0.15	2 sociale cohesie	0.16	2 ontevreden politiecontact	-0.16
3 ervaren criminaliteit buurt	-0.13	3 tevreden politiecontact	0.14	3 tevreden politiecontact	0.13
4 interetnische spanningen	-0.12	4 interetnische spanningen	-0.12	4 ervaren fysieke overlast	-0.09
5 tevreden politiecontact	0.09	5 ervaren fysieke overlast	-0.08	5 neutraal politiecontact	-0.07
6 fysieke overlast	-0.08	6 neutraal politiecontact	-0.06	6 interetnische spanningen	-0.07
7 neutraal politiecontact	-0.08	7 ervaren criminaliteit buurt	-0.05	7 slachtofferschap eigen buurt	-0.05
8 slachtofferschap	-0.04			8 ervaren sociale overlast	-0.04
				9 ervaren criminaliteit buurt	-0.03

Het is ten slotte goed om op te merken dat de factoren die we in de analyses hebben meegenomen ongeveer een vijfde van de variantie in het vertrouwen in de politie verklaren. In sociaalwetenschappelijk onderzoek is dit een redelijke verklaarde variantie (40% en hoger is hoog te noemen, 10% en lager laag). Enkele belangrijke verklarende factoren voor vertrouwen in de politie, zoals het algemene vertrouwen dat men heeft, hebben we niet in de analyse kunnen meenemen (omdat ze niet in de Veiligheidsmonitor Amsterdam-Amstelland) zijn opgenomen.

Aanvullende analyse

Om inzicht te creëren in de oorzaak van ontevredenheid over het contact met de politie kijken we naar de aard van de interactie met de politie. De aard hebben we onderverdeeld in vijf soorten contact: handhaving (zoals een boete of waarschuwing), dienstverlening (een praatje, de weg wijzen, hulp bij een ongeval), aangifte/melding (burger neemt contact met de politie over een incident of misdrijf), opsporing (burger is getuige), overige (niet bekend, of contact is werk gerelateerd).

Tabel 3 laat zien dat men (niet geheel verrassend) relatief het meest ontevreden is over een contact met de politie in het kader van handhaving: 26% ontevreden. Het minst ontevreden is men over een contact in het kader van opsporing (5%) en dienstverlening (9%). Opvallend is dat een redelijk groot aandeel van de respondenten ontevreden is over het contact met de politie in het kader van een aangifte/melding: 20% ontevreden.

Tabel 3 Tevredenheid over laatste politiecontact, naar soort politiecontact

	zeer tevreden	tevreden	niet tevreden, ontevreden	zeer ontevreden	totaal
handhaving	10,3	40,6	22,8	12,5	100
dienstverlening	21,9	54,9	14,0	5,5	100
aangifte/melding	16,2	45,6	18,7	12,7	100
opsporing	20,0	53,3	21,3	4,0	100
overige	13,9	55,6	19,4	8,3	100
totaal	16,8	47,6	18,3	10,4	100

We kijken vervolgens naar de reden waarom de respondent ontevreden was over het politiecontact. We kijken zowel naar de voorafgegeven antwoordmogelijkheden (politie

liet me te lang wachten of was te laat, politie kwam niet, politie deed niets of te weinig, men had onvoldoende tijd/aandacht, politie trad niet efficiënt op, politie kon niets doen, politie gaf onvoldoende informatie, politie was onverschillig, geen bericht over de afloop, problemen niet opgelost) als naar de open antwoorden bij de categorie 'anders, namelijk'.

Nadere analyse van de respondenten die ontevreden waren over het contact met de politie in het kader van **handhaving** laat zien dat de ontevredenheid vooral te maken heeft met de vooraf gegeven antwoordcategorie:

- politie was onverschillig (20%).

Open antwoorden laten zien dat men ook geregeld ontevreden was over de hoogte van de boete, de arrogante houding van de agent, onbeschofte bejegening en dat de boete volgens de respondent onterecht was.

Respondenten die ontevreden waren over het contact met de politie in het kader van **dienstverlening** zijn vooral ontevreden over:

- politie gaf onvoldoende informatie (26%),
- politie deed niets of te weinig (22%),
- problemen niet opgelost (20%).

Open antwoorden betreffen vooral een onaardige behandeling van de agenten.

Nadere analyse van de respondenten die ontevreden waren over het contact over een **aangifte/melding** laat zien dat de ontevredenheid vooral te maken heeft met:

- politie deed niets of te weinig (28%),
- geen bericht over de afloop (24%),
- problemen niet opgelost (25%).

Ook werd regelmatig genoemd: de politie was onverschillig, de politie kon niets doen, de politie trad niet efficiënt op, niet teruggebeld zijn, later terug moeten komen voor het PV, PV opmaken duurt lang.

Respondenten die ontevreden waren over het contact met de politie over **opsporing** laat zien dat de ontevredenheid vooral te maken heeft met:

- politie gaf onvoldoende informatie (27%),
- politie liet me te lang wachten of was te laat (27%),
- politie trad niet efficiënt op (27%) en
- politie deed niets of te weinig (20%).

4.2 Samenhang tussen drie dimensies van vertrouwen en vertrouwen algemeen

In deze paragraaf gaan we na in hoeverre de drie dimensies van vertrouwen samenhangen met het geheel aan vertrouwen in de politie (algemeen en buurt).

Tabel 4 laat allereerst de samenhang zien tussen de drie onderscheiden vormen van vertrouwen in de politie en de twee meer algemene vragen naar vertrouwen in de politie: buurten algemeen. De samenhang is sterk tussen alle vormen van vertrouwen in de politie. Dit betekent dat als een bewoner vertrouwen heeft in de effectiviteit van de

politie hij/zij ook een grotere kans heeft vertrouwen te hebben in de responsiviteit en de betrokkenheid in de buurt. De samenhang is echter niet volledig (score 1), wat erop duidt dat er wel echt sprake is van verschillende soorten van vertrouwen.

Tabel 4 Pearson Correlatie, correlatiecoëfficiënten

	effectiviteit	responsiviteit	betrokkenheid buurt	vertrouwen politie buurt	vertrouwen politie algemeen
effectiviteit	1				
responsiviteit	,704**	1			
betrokkenheid buurt	,757**	,783**	1		
vertrouwen politie buurt	,662**	,682**	,656**	1	
vertrouwen politie algemeen	,710**	,668**	,668**	,726**	1

** p<.01

We hebben een multivariate regressieanalyse uitgevoerd om te kijken wat de sterkste samenhang heeft met het gehele vertrouwen in de politie in de buurt en in de politie in het algemeen (zie tabel 5). We kijken naar de samenhang met de ene soort vertrouwen in de politie (bijvoorbeeld effectiviteit) constant gehouden voor de andere soorten (bijvoorbeeld responsiviteit).

Effectiviteit en responsiviteit hangen het sterkste samen met het vertrouwen in de politie in de buurt. Betrokkenheid bij de buurt is veel minder van belang. Bij algemeen vertrouwen in de politie is vertrouwen hebben in de effectiviteit het belangrijkste, op verre afstand gevolgd door betrokkenheid en responsiviteit.

De drie elementen van vertrouwen in de politie onderscheiden 55% van het vertrouwen in de politie in de buurt en 58% van het vertrouwen in de politie algemeen. Dit is een hoge verklaarde variantie, maar er zijn dus nog wel andere factoren/elementen die deel uit maken van het totale vertrouwen in de politie.

Tabel 5 Multivariate regressieanalyse

	vertrouwen politie buurt	vertrouwen politie algemeen
	bèta	bèta
effectiviteit	,30**	,41**
responsiviteit	,34**	,28**
betrokkenheid buurt	,17**	,16**
verklaarde variantie	55%	58%
n	1940	1952

** p<.01

De drie schalen die het vertrouwen in de effectiviteit, responsiviteit en betrokkenheid van de politie meten bestaan, zoals eerder toegelicht, uit verschillende afzonderlijke variabelen. In het voorgaande hebben we gekeken in hoeverre de drie schalen onderdeel vormen van het totale vertrouwen in de politie en het totale vertrouwen in de

politie in de buurt. In het hiernavolgende zoomen we in op de afzonderlijke onderliggende variabelen (zie tabel 6). De vraag die we hiermee proberen te beantwoorden is in hoeverre verschillende elementen van de effectiviteit, responsiviteit en betrokkenheid van de politie deel uitmaken van het totale vertrouwen in de politie (in de buurt).

Tabel 6 Multivariate regressieanalyse

		vertrouwen politie buurt	vertrouwen politie algemeen
		bèta	bèta
effectiviteit	bescherming bieden	,16**	,12**
	zaken efficiënt aanpakken	,06**	,03
	w eet hoe boeven te pakken	,08**	,14**
	bestrijdt succesvol criminaliteit	,02	,14**
responsiviteit	neemt je serieus	,24**	,22**
	is benaderbaar	,14**	,17**
	informeert de burgers	,00	,03
	aanspreekbaar	,10**	,00
betrokkenheid buurt	contact hebben met burgers	-,01	,00
	reageert op problemen in de buurt	,07**	,00
	rekening houden w ensen samenleving	,09**	,10**
	goed samenw erken	,08**	,04+
	w il contact met burgers	-,01	,06**
verklaarde variantie		56%	58%
n		1632	2410

+ p<.10 * p<.05 ** p<.01

Tabel 6 laat zien dat voor het vertrouwen in de politie in de buurt (1^e kolom) het vooral van belang is dat de burger het gevoel heeft dat de politie hem/haar serieus neemt. Dat de politie bescherming biedt en benaderbaar is zijn ook belangrijke elementen van dit vertrouwen. Niet van belang voor het vertrouwen in de politie in de buurt is dat de politie de criminaliteit succesvol bestrijdt, de burgers informeert, contact heeft of wil met burgers.

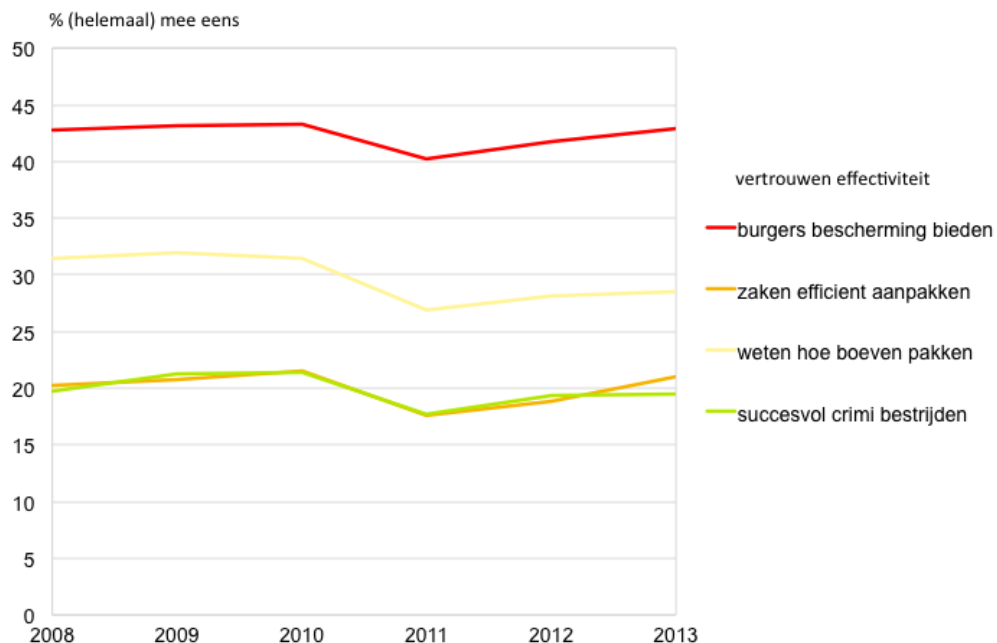
Het algemene vertrouwen in de politie (2^e kolom) wordt ook sterk bepaald door het serieus genomen worden door de politie. Ook benaderbaarheid is van belang voor dit vertrouwen. Een groot verschil met het vertrouwen in de politie in de buurt, is dat bij het algemene vertrouwen in de politie het succesvol bestrijden van criminaliteit en het weten hoe boeven gevangen moeten worden een veel grotere rol spelen.

4.3 Ontwikkeling vertrouwen in de politie tussen 2008 en 2013

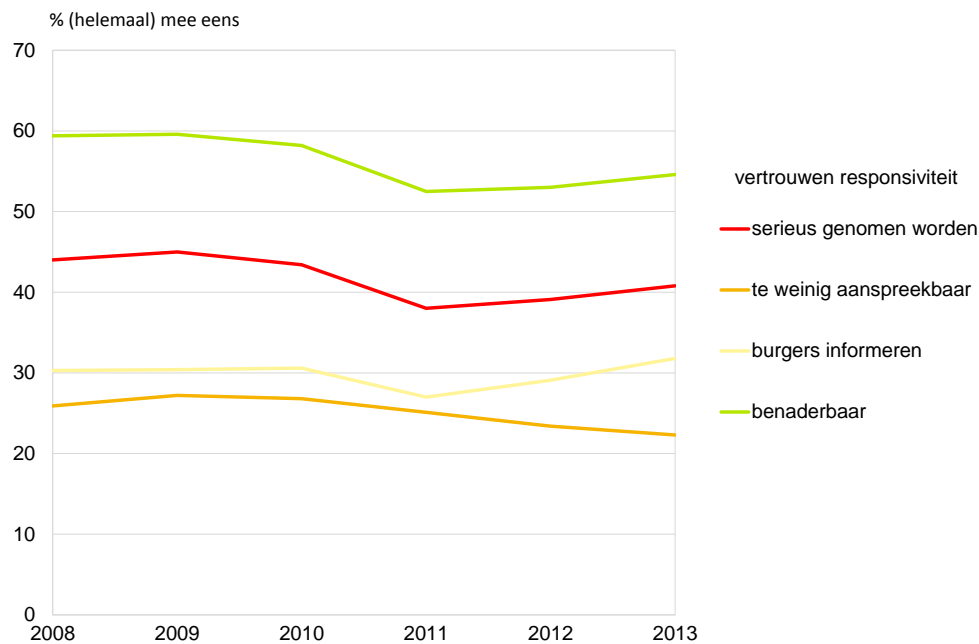
De derde onderzoeksvraag staat in deze paragraaf centraal: hoe heeft het vertrouwen in de politie zich ontwikkeld tussen 2008 en 2013? We kijken vervolgens of deze ontwikkeling te vergelijken is met de ontwikkeling van de verschillende factoren waarvan in dit onderzoek is gebleken datze samenhangen met vertrouwen in de politie en waarvan we vanaf 2008 gegevens hebben: sociale cohesie, fysieke overlast, sociale overlast, criminaliteit in de buurt en de tevredenheid met het laatste politiecontact.

Figuur 2, 3 en 4 laten eerst de ontwikkeling zien van vertrouwen in de effectiviteit, responsiviteit en betrokkenheid van de politie tussen de 2008 en 2013.

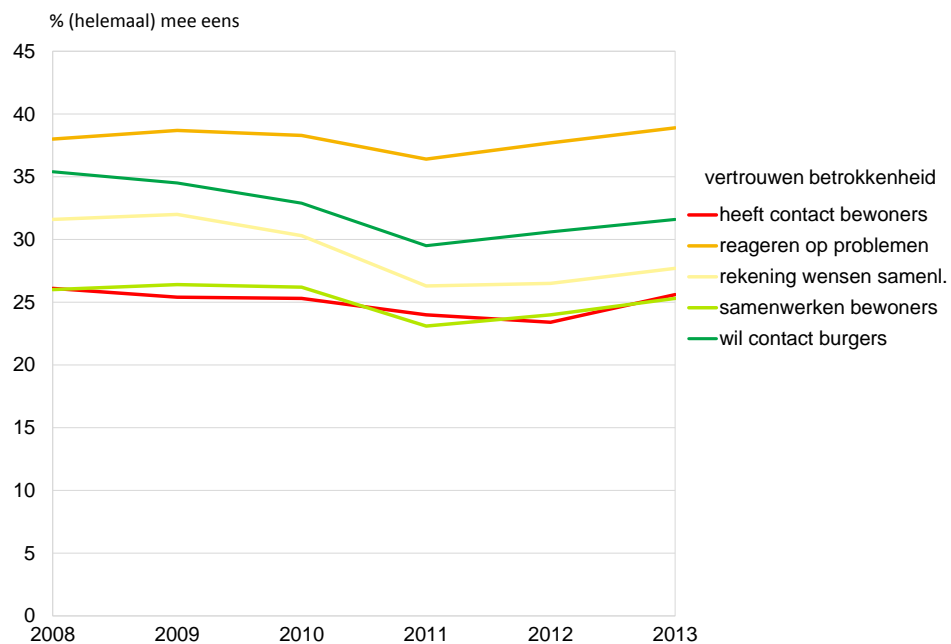
Figuur 2 Ontwikkeling vertrouwen effectiviteit politie (2008-2013)



Figuur 3 Ontwikkeling vertrouwen responsiviteit politie (2008-2013)



Figuur 4 Ontwikkeling vertrouwen betrokkenheid bij de buurt politie (2008-2013)

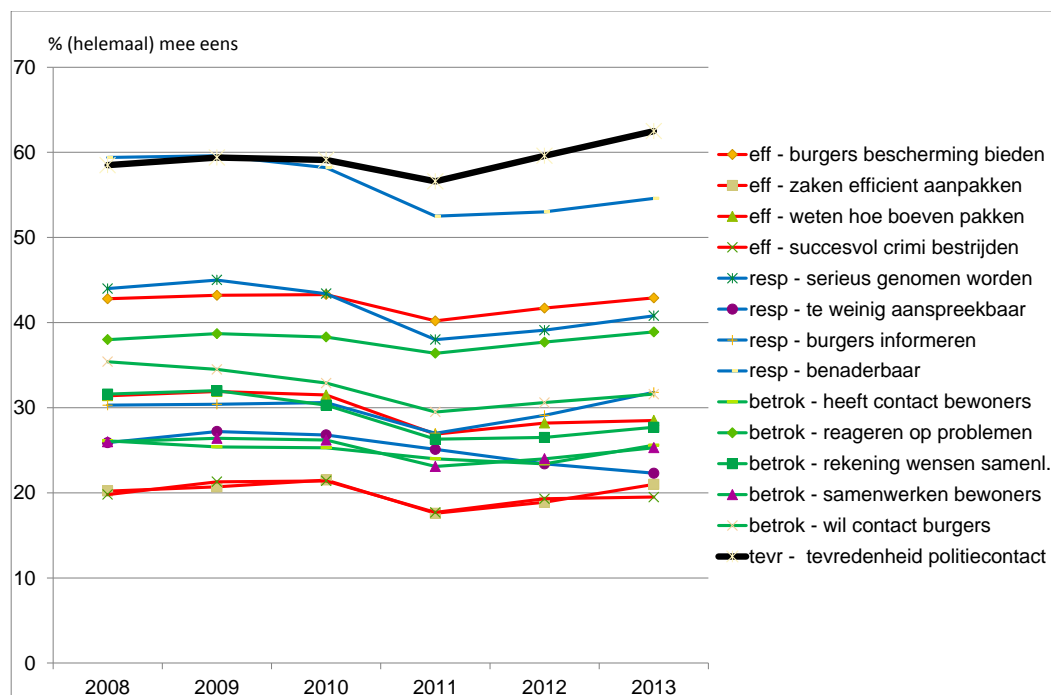


Deze figuren laten zien dat het vertrouwen in verschillende facetten van het werk van de politie is afgenomen tussen 2008 en 2011 (vooral tussen 2010 en 2011 is er sprake van een afname). Het vertrouwen is tussen 2011 en 2013 weer toegenomen, maar

enkele elementen van vertrouwen (zoals benaderbaarheid en contact willen met burgers) liggen nog wel onder het niveau van 2008.

De belangrijkste bepaler van vertrouwen in de politie, namelijk de tevredenheid over het laatste politiecontact, volgt eenzelfde ontwikkeling als het vertrouwen in de politie tussen 2008 en 2013. Dit is goed te zien in figuur 5, waarin zowel de ontwikkeling van de verschillende dimensies van vertrouwen is opgenomen, als de ontwikkeling van de tevredenheid over het politiecontact (zwarte lijn).

Figuur 5 Ontwikkeling vertrouwen politie en tevredenheid laatste politiecontact, 2008-2013

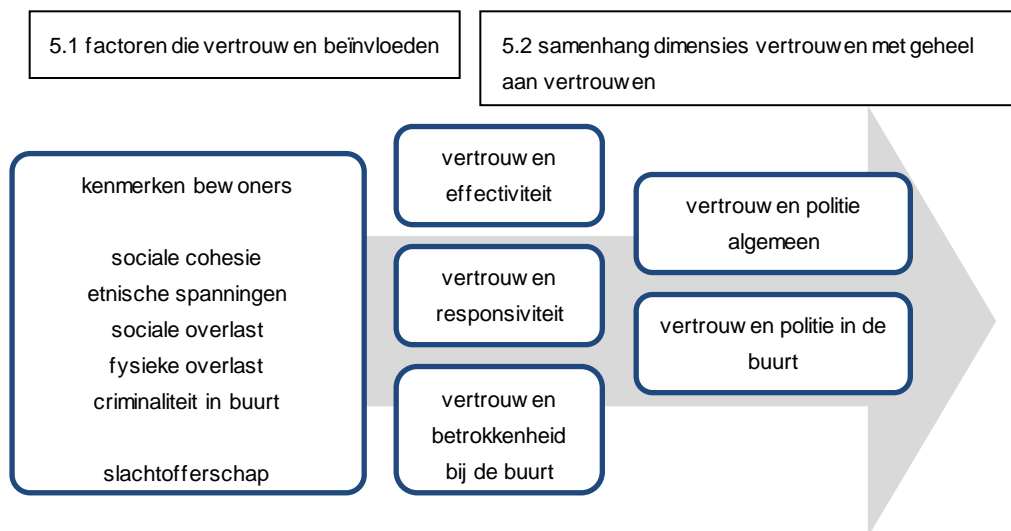


Met andere woorden: de afname van de tevredenheid met het laatste politiecontact tussen 2010 en 2011 kan (deels) een verklaring vormen voor de afname in het vertrouwen in de politie tussen deze jaren. Dit bevestigt het grote belang van tevredenheid over politiecontacten voor het vertrouwen in de politie.

We hebben ook gekeken of de ontwikkeling van andere factoren, zoals de sociale cohesie, sociale overlast, fysieke overlast en de ervaren criminaliteit in de buurt een vergelijkbare ontwikkeling hebben meegemaakt als die van het vertrouwen in de politie. Dit blijkt niet het geval te zijn (zie de tabellen in bijlage 1).

5 Analyse en duiding

In deze paragraaf worden de bevindingen geduid en geïnterpreteerd en daarmee de onderzoeksvragen beantwoord. We gaan eerst in op de factoren die het vertrouwen in de politie beïnvloeden (5.1), vervolgens op de samenhang tussen de drie dimensies van vertrouwen en het vertrouwen in de politie in het algemeen en in de buurt (5.2). We sluiten dit hoofdstuk af met de vergelijking tussen de ontwikkeling van politievertrouwen en de ontwikkeling van de factoren die van invloed zijn op dit vertrouwen over de periode 2008 - 2013 (5.3).



5.1 Factoren die vertrouwen in de politie beïnvloeden

De eerste onderzoeksvraag luidt:

1. Welke factoren hangen het sterkste samen met vertrouwen in de politie? En welke verschillen in samenhang zijn er tussen deze factoren en de drie onderscheiden dimensies van vertrouwen (effectiviteit, responsiviteit en betrokkenheid bij de buurt)?

Individuele kenmerken van bewoners

Sociaaleconomische status. Opmerkelijk is dat bewoners met betaald werk en met een koopwoning minder vertrouwen hebben in de politie. Dat kan theoretisch niet goed verklaard worden aangezien groepen met een hoger inkomen doorgaans meer vertrouwen in de politie hebben dan groepen met een lager inkomen. Mogelijk speelt de minder grote zichtbaarheid van de politie in middenklassenwijken een rol, waarbij deze bewoners zich minder beschermd voelen. Een indicatie daarvoor is het feit dat

bewoners in randgemeenten (Aalsmeer e.d.) ook minder vertrouwen in de politie hebben. Een andere mogelijke verklaring is dat burgers met betaald werk en een koophuis hogere eisen aan de politie (en overheidsinstanties) stellen en een hoger verwachtingspatroon hebben.

Etniciteit. Uit sommige onderzoeken is gebleken dat in wijken met relatief veel allochtone bewoners het vertrouwen in de politie minder groot is (Tyler 2005).¹¹ Van der Veer en collega's (2013) stelden vast dat niet-westerse allochtonen doorgaans minder vertrouwen hebben, hoewel dat vooral op conto komt van Surinamers. Ons onderzoek komt hier deels mee overeen: de Surinaamse, Antilliaanse, Turkse en Marokkaanse Amsterdammers hebben allen minder vertrouwen in de politie dan autochtonen. Alleen de diverse groep 'overige niet-westerse allochtone Amsterdammers' heeft meer vertrouwen in de politie dan autochtone Amsterdammers. Mogelijk speelt hier dat de vier grote minderheidsgroepen zich in een fase van emancipatie bevinden waarbij zij de verrichtingen van de politie snel bekritisseren. Anders bejegend worden speelt daar mogelijk een rol bij; het gevoel anders behandeld te worden ondermijnt het vertrouwen in de politie (Van Craen 2012). Bij de groep overige niet-westerse allochtonen kan dat in mindere mate het geval zijn. Omdat zij zo divers zijn, ervaren deze groepen mogelijk minder stigmatisering. Ook kan meespelen dat zij de politie positiever beoordelen dan in het land van herkomst.

Leeftijd. Sommige onderzoekers hebben vastgesteld dat jongeren vergeleken met ouderen gemiddeld minder vertrouwen hebben in de politie (Wu & Sun, 2009). Volgens het team Van der Veer (2013:66) hebben zowel jongeren als ouderen (anders dan de groep van middelbare leeftijd) iets meer vertrouwen in de politie. Ook nu brengt ons onderzoek andere resultaten voort: hoe ouder, hoe minder vertrouwen.

Wat de overige individuele kenmerken betreft geven de resultaten weinig aanleiding tot specifieke theoretische duiding. De resultaten met betrekking tot opleiding zijn complex en daardoor moeilijk te duiden.

Buurtrelevante factoren

Sociale en fysieke overlast. Net als eerder onderzoek vinden wij een negatieve samenhang tussen het ervaren van overlast in de buurt en het vertrouwen in de politie. Opvallend is daarbij dat sociale overlast (anders dan fysieke overlast) weinig samenhangt met vertrouwen. Theoretisch is dat niet gemakkelijk te duiden. Bij sociale overlast zien burgers mogelijk minder verantwoordelijkheid voor de politie omdat zij van mening zijn dat bijvoorbeeld de aanpak van geluidsoverlast primair door burgers zelf zou moeten gebeuren of door woningcorporaties. Bij het ervaren van fysieke overlast, daarentegen, lijkt het gemakkelijker de verantwoordelijkheid door te schuiven naar 'de instanties', waaronder de politie. Het ervaren van fysieke overlast blijkt op alle drie dimensies van vertrouwen een behoorlijk negatieve impact te hebben. Als het gaat om de dimensies responsiviteit en betrokkenheid bij de buurt is deze impact zelfs groter dan die van ervaren criminaliteit in de buurt. Kennelijk wordt die overlast de politie sterk

¹¹ Maar uit Brits onderzoek (Kauk 2011) bleek dat etnische minderheden juist meer vertrouwen hebben in de politie.

aangerekend. In dit verband biedt Blokland (2009) een interessante verklaring. Geïnspireerd door de klassieke *broken windows* these (Wilson en Kelling, 1982), stelt hij dat vervuiling wordt gezien als een signaal dat 'niemand' zich identificeert met de openbare ruimte; niemand draagt zorg voor de buurt, ook de instanties niet. Het vertrouwen in anderen en in instanties neemt daardoor af. Deze 'situationele normaliteit', acceptatie dat vuil en verloedering 'nu eenmaal' bij de buurt horen, leidt volgens Blokland tot reacties van distantie en gelatenheid. Die ongewenste situationele normaliteit kan worden doorbroken wanneer de buurt schoon en heel wordt gehouden door derde partijen, zoals de gemeente.

Criminaliteit in de buurt. Indien mensen meer criminaliteit in de buurt ervaren, ligt het vertrouwen in de effectiviteit van de politie aanzienlijk lager dan wanneer mensen minder criminaliteit ervaren. Dit effect is zwakker voor het vertrouwen in de responsiviteit van de politie en in de buurtbetrokkenheid van de politie. Dat wijst erop dat burgers een duidelijke link leggen tussen criminaliteit en effectiviteit van de politie, maar minder tussen criminaliteit en andere vormen van vertrouwen.

Etnische spanningen. De bevindingen ten aanzien van etnische spanningen sluiten deels aan op eerdere onderzoeksbevindingen. Burgers die meer spanningen tussen bevolkingsgroepen in de buurt ervaren, hebben vooral minder vertrouwen in de effectiviteit van de politie en ook minder vertrouwen in de responsiviteit van de politie. Het ervaren van spanningen heeft een minder sterk negatief effect op vertrouwen in de betrokkenheid van de politie bij de buurt. Hoewel dit slechts een voorzichtige verklaring is, kan het erop wijzen dat toepassing van wijkgebonden politiewerk de negatieve effecten van etnische spanningen enigszins kan dempen. Het feit dat bewoners die veel etnische spanningen onderkennen minder vertrouwen hebben in effectiviteit en responsiviteit van de politie kan er echter op wijzen dat er ook een behoefte bestaat aan een daadkrachtig en respectvol optredende politie.

Sociale cohesie. De samenhang tussen vertrouwen in de politie en de sociale cohesie in de buurt laat in sommige opzichten een gelijksoortig patroon zien: hoewel sociale cohesie sterk (positief) samenhangt met alle vormen van vertrouwen in de politie en daarmee een buitengewoon belangrijke factor is in het bepalen van het vertrouwen van burgers in de politie, hebben mensen die veel sociale cohesie in hun buurt ervaren met name meer vertrouwen in de betrokkenheid van de politie bij de buurt.

Samenvattend: waar percepties van etnische spanningen vooral een negatieve relatie hebben met percepties van effectiviteit en responsiviteit van de kant van de politie, hebben percepties van sociale cohesie vooral een positieve relatie met betrokkenheid van de politie. Aangezien etnische spanningen en een lage sociale cohesie vaak samen gaan, kunnen we concluderen dat dit soort problemen buitengewoon schadelijk is voor alle vormen van vertrouwen in de politie.

Persoonlijke ervaringen met de politie

Slachtofferschap. We hebben vastgesteld dat slachtofferschap tot minder vertrouwen in de politie leidt, vooral vertrouwen in de effectiviteit en in het algemene vertrouwen in de politie. Dat sluit aan op sommige bevindingen in de literatuur: slachtoffers van misdaad

neigen ertoe het optreden van de politie als onvoldoende te kwalificeren. Zij neigen er ook toe meer zelfbeschermende maatregelen te nemen, er van uit gaande dat de politie haar werk niet goed verricht (Kautt 2011).

Contact met de politie. We vonden een onverwachte relatie wat betreft het effect van contact op het vertrouwen in de politie. Weliswaar hebben we – zoals veel ander onderzoek – geconstateerd dat ontevredenheid over het laatste politiecontact de belangrijkste determinantis van wantrouwen, zowel bij alle drie de dimensies als bij de algemene vormen van vertrouwen, maar opmerkelijk is dat respondenten die tevreden zijn over het laatste contact met de politie meer vertrouwen hebben dan mensen die geen contact hadden. Die laatste samenhang wordt niet vaak aangetroffen (maar zie Kautt 2011). Nog opmerkelijker is dat die tevredenheid bijna even sterk meeweegt in het oordeel van de burger als ontevredenheid over het laatste contact, althans als het gaat om de dimensies responsiviteit en betrokkenheid bij de buurt (zie tabel 2). Bij effectiviteit weegt tevredenheid minder sterk, maar nog steeds aanzienlijk. Wanneer mensen tevreden zijn over het laatste contact, is men dus over het algemeen vooral meer te spreken over responsiviteiten betrokkenheid van de politie, maar zelfs in enige mate over de effectiviteit. Wanneer mensen ontevreden zijn over contact is het vertrouwen in alle dimensies (veel) lager dan wanneer mensen geen contact hebben gehad met de politie. In hoofdstuk 6 gaan we in op de aanknopingspunten die dit biedt voor politieel optreden.

5.2 De samenhang tussen de drie dimensies en het algemene vertrouwen in de politie

De tweede onderzoeksvraag luidt:

2. In hoeverre hangen de drie dimensies van vertrouwen samen met vertrouwen in de politie als geheel (in het algemeen en in de buurt)?

Uit de multivariate regressieanalyse blijkt dat effectiviteit en responsiviteit het sterkste samenhangen met het vertrouwen in de politie in de buurt (tabel 6). Opmerkelijk genoeg speelt de dimensie betrokkenheid bij de buurt hierbij een relatief geringe rol (dat geldt zowel voor het vertrouwen in de politie in het algemeen als vertrouwen in de politie in de buurt). Algemeen vertrouwen in de politie hangt het sterkst samen met de dimensie effectiviteit; behoorlijk meer dan responsiviteit en veel meer dan met betrokkenheid bij de buurt.

Een kanttekening bij het voorgaande is dat in ons onderzoek effectiviteit breed is opgevat – anders dan in het onderzoek van Bradford en Jackson – onder meer ook de factor bescherming van burgers omvat. Bovendien zijn in ons onderzoek *fairness* en andere aspecten van *procedural justice* niet meegenomen, en dat zijn in het onderzoek van Bradford en Jackson (en vele andere internationale onderzoeken) juist de factoren die het vertrouwen in de politie het meest bepalen.

Vergeleken met het onderzoek van Bradford en Jackson is de dimensie betrokkenheid bij de buurt in ons onderzoek veel minder sterk gerelateerd aan algemeen vertrouwen.

Dat heeft er mogelijk mee te maken dat wij onder die dimensie niet hebben gevraagd naar *shared values* – begrijpen wat burgers belangrijk vinden (zie noot 6).

Wanneer we kijken naar de afzonderlijke indicatoren van de drie dimensies (zie tabel 7), dan blijkt ten eerste dat van de effectiviteitsitems ‘bescherming bieden’ van ongeveer evenveel belang is voor vertrouwen in de politie in het algemeen als ‘weten hoe boeven te pakken’ en ‘succesvol criminaliteit bestrijden’. Als het gaat om vertrouwen in de politie in de buurt wordt misdaadbestedrijding zelfs helemaal overvleugeld door ‘bescherming bieden’. Opvallend is verder dat ‘succesvol criminaliteit bestrijden’ van tamelijk groot belang is voor algemeen vertrouwen in de politie maar nauwelijks voor vertrouwen in de politie in de buurt.

Ten tweede valt op dat twee items van de dimensie responsiviteit, namelijk ‘burgers serieus nemen’ en ‘benaderbaar zijn’, er als belangrijkste determinanten uit schieten, zowel voor het algemene vertrouwen in de politie als voor het vertrouwen in de politie in de buurt. Die twee items zijn überhaupt het belangrijkste om vertrouwen in de politie te verklaren, zowel algemeen als in de buurt.

Zoals gezegd, faire bejegening hebben we in dit onderzoek niet kunnen meten. Voor de factoren wederkerigheid en samenwerking met burgers die in de onderzoeken van DSP en Intomartzo’n belangrijke verklarende kracht hebben, is in dit onderzoek in mindere mate bevestiging gevonden. Die factoren zijn wel verknoopt met sommige aspecten van de dimensie betrokkenheid bij de buurt (‘goed samenwerken’ en ‘rekening houden met wensen samenleving’), maar die aspecten scoren minder hoog dan ‘serieus nemen’ en ‘benaderbaar zijn’ (tabel 7).

Op grond van het voorgaande kan worden geconcludeerd dat de dimensie effectiviteit weliswaar het sterkst samenhangt met algemeen vertrouwen in de politie, maar dat de items van misdaadbestedrijding minder zwaar wegen dan de items ‘serieus nemen’ en ‘benaderbaar’ zijn. We kunnen dus niet concluderen dat misdaadbestedrijding het meest doorslaggevend is voor vertrouwen in de politie.

Los daarvan is het de vraag of burgers het oplossen van *HIC*-delicten als ‘daadkrachtig optreden’ herkennen. De burger lijkt weinig geïnteresseerd te zijn in politieke prestatie-indicatoren. Dat heeft er mee te maken dat de burger vooral relationeel geïnteresseerd is in de politie, niet zozeer cognitief (Intomart 2007: 29). Dat laatste is ons inziens correct gezien het grote belang dat burgers hechten aan ‘serieus nemen’ en ‘benaderbaar zijn’ en de mate waarin het politiecontact van invloed is op het vertrouwen.

5.3 Ontwikkelingen tussen 2008 en 2013

De derde onderzoeksvraag luidt:

3. Hoe heeft zich het vertrouwen in de politie ontwikkeld tussen 2008 en 2013? Zien we een vergelijkbare ontwikkeling in de factoren waarvan we in deze studie gezien hebben dat ze sterk samenhangen met dit vertrouwen?

Hoe belangrijk de factor tevredenheid over laatste politiecontact is, laat de analyse over langere termijn zien (de derde onderzoeksvraag). Anders dan de overige factoren, loopt de ontwikkeling van tevredenheid over het laatste politiecontact en vertrouwen in de politie welhaast synchroon. Dat lijkt te wijzen op een zeer sterke samenhang tussen die twee.

Dat sterke verband is ook in Engeland en Wales waargenomen. Bradford en collega's (2009) stelden vast dat het afgenomen vertrouwen in de politie na 1990 voor een groot deel te maken had met groeiende onvrede van burgers over contact met de politie. En ook met betrekking tot de lichte verbeteringen die optraden na 2002, treffen zij dat verband aan.

Als we afgaan op trends over tevredenheid van Nederlandse burgers over het functioneren van de politie zien we eenzelfde soort samenhang terug. Tevredenheid is niet hetzelfde als vertrouwen, maar beide concepten blijken sterk met elkaar verweven te zijn (en zelfs onderling inwisselbaar te zijn) (Schaap 2014). In Nederland is de tevredenheid van de bevolking over het functioneren van de politie in de eigen buurt na 2006 behoorlijk toegenomen (en lijkt weer terug te zijn op het niveau van 1993) (Schaap 2014). De tevredenheid over contact met de politie is na 2006 ook gestegen, zij het minder geprononceerd (zie Veiligheidsmonitor 2013, p.105).

Het is overigens niet zo merkwaardig dat de overige factoren niet synchroon lopen met de lange termijn ontwikkeling van vertrouwen in de politie. Het vertrouwen in de politie is immers van een heel breed palet aan factoren afhankelijk, waarvan we er maar een paar in beeld hebben gebracht.

6 Conclusies & discussie

In dit hoofdstuk behandelen we de implicaties van de onderzoeksresultaten voor het politiebeleid en brengen we enkele aanknopingspunten voor het handelen van de politie onder de aandacht. Eerst zullen we echter de beperkingen van het onderzoek aangeven. In de slotparagraaf worden de belangrijkste conclusies verwoord..

6.1 Kanttekeningen

In dit onderzoek maken we gebruik van de vragen die binnen de Veiligheidsmonitor Amsterdam Amstelland (VMAA) beschikbaar zijn. Binnen dat kader is het niet geheel gelukt de drie dimensies van vertrouwen helemaal 'af te dekken'. We zijn ons er tevens van bewust dat in dit onderzoek vele factoren niet zijn verdisconteerd. Moeilijk grijpbare factoren als angst voor vreemdelingen en de invloed van de media daarbij laten zich sowieso nauwelijks vaststellen (Spithoven e.a. 2012). In meer algemene zin geldt dat emotionele onderwerpen als angst voor criminaliteit, onveiligheidsbeleving en behoefte aan bescherming zich moeilijk laten vangen in kwantitatief onderzoek (Farrall e.a. 1997; Farrall 2004). Veel factoren die mogelijk het vertrouwen in de politie beïnvloeden zijn beschikbaar in de VMAA, zoals sociale cohesie, overlast en etnische spanningen. Bepaalde belangrijke factoren, bijvoorbeeld het 'algemene vertrouwen dat iemand heeft' zijn echter niet in de monitor opgenomen. Het verklaringsmodel is dan ook per definitie een reductionistische constructie.

Binnen het onderzoek worden geen specifieke causale verbanden tussen vertrouwen in de politie, veiligheidsbeleving en andere factoren verondersteld. Dergelijke causale verbanden zijn in de cross-sectionele dataset van de VMAA niet vast te stellen. We spreken in dit rapport dan ook over samenhang. Wanneer termen als invloed en bepaald worden zijn gebruikt, geeft dit slechts weer wat de theoretische verwachting van causaliteit is.

Ondanks deze beperkingen kent de VMAA ook verscheidene unieke sterke punten. Het grote aantal respondenten, de gedetailleerde vraagstelling en brede informatie, ook op wijkniveau, maakt dat de conclusies betrouwbaarder zijn dan van veel andere studies. Ook de uitgewerkte informatie over contact tussen burgers en de politie biedt unieke kansen. In de hierop volgende paragraaf gaan wij in op de implicaties die deze inzichten ons opleveren.

6.2 Implicaties

Wat betekent dit onderzoek nu voor de dagdagelijkse politiepraktijk; hoe kan de politie invloed uitoefenen op het vertrouwen van burgers? We bespreken eerst de

buurtrelevante factoren, dan de (on)tevredenheid over het laatste politiecontact en de aard ervan. Individuele kenmerken geven niet veel aanknopingspunten voor de politie om het vertrouwen dat burgers in haar stellen te vergroten.

6.2.1. Buurtrelevante factoren

De ervaren criminaliteiten ervaren fysieke overlast in de buurt scoren tamelijk hoog op het lijstje van belangrijkste determinanten van vertrouwen in de politie (tabel 2 en 3). Dat betekent dat burgers zich daarover zorgen (blijven) maken. De vraag is hoe de politie die buurtgerelateerde problemen aan kan pakken.

In gangbare *community policing* theorieën hebben de dimensies betrokkenheid bij de buurt en responsiviteit veel aandacht gekregen, ook in Nederland. Zo beoogt *reassurance policing* het publieke vertrouwen in de politie te vergroten door na te gaan over welke lokale incidenten en problemen bewoners zich disproportioneel zorgen maken, en daarvoor samen met bewoners oplossingen te zoeken (Van Stokkom 2013). Dat zijn niet enkel criminaliteitsproblemen, maar ook problemen van persistente overlast. Hoge zichtbaarheid van de politie op straat volstaat niet. Het gaat er juist om *fear triggers* te identificeren en daarop de aanpak te richten. Vooral de symbolische communicatie doet ertoe: het veranderen van de publieke beeldvorming over die specifieke bedreigende problemen en locaties. Sleutelement in het *reassurance* programma is samenwerking met burgers. Politie mensen zouden meer naar burgers moeten luisteren, dienen informatie terug te koppelen en gezamenlijk prioriteiten op te stellen (Tuffin e.a. 2006; Innes & Fielding 2002). In Nederland wordt die aanpak doorgaans onder 'wederkerigheid' geschaard (Regioplan 2005; Intomart 2007).

We kunnen meer specifieke aanknopingspunten uit onze analyses van de relatie tussen verschillende dimensies van vertrouwen halen. Afgaande op onze bevindingen met betrekking tot vertrouwen in de buurt, hechten burgers veel gewicht aan de items serieus nemen en benaderbaar zijn. Het bestrijden van criminaliteit is van veel minder groot belang voor het vertrouwen in de politie in de buurt. Dat ligt in de lijn van verwachtingen. Opvallend is echter dat informeren van burgers en contacten met burgers er weinig toe doen (zie tabel 7). Dat is deels contrair aan de theorie van *reassurance policing*. Zaken efficiënt aanpakken, reageren op problemen, samenwerken en bescherming bieden komen als belangrijker naar voren. Dat betekent dat het aspect van probleemaanpak van *reassurance policing* voor burgers van groot belang is. Met andere woorden, in het wijkgerichte politiewerk zou – naast serieus nemen, bescherming bieden en benaderbaar zijn – wellicht nadruk dienen te worden gelegd op deze aspecten, en minder nadruk op contacten onderhouden en informatie verschaffen (zie tabel 7).

Ervaren criminaliteit

Zoals eerder vermeld, hangt het ervaren van criminaliteit in de buurt (bijvoorbeeld de mate waarin de respondent denkt dat fietsendiefstal of jeugdcriminaliteit in de buurt voorkomen) samen met het vertrouwen in de effectiviteit van de politie. Het gaat hierbij dus min of meer om een oordeel van de burger of de politie echt in staat is om de

criminaliteitadequaataan te pakken. Meer blauw op straat kan de indruk wekken bij de burger dat de politie hier hard aan werkt. Bradford (e.a.) (2009) hebben in Londen vastgesteld dat percepties van toegenomen zichtbaarheid van de politie in de buurt samenhangen met meer vertrouwen in de politie. Uit Amerikaanse studies (Skogan 2009; Hawdon e.a. 2003) blijkt dat de factor 'zichtbare surveillance in de buurt' een positieve invloed heeft op vertrouwen in de politie. Tevens hangt die factor samen met verminderde zorgen over misdaad. Een aannemelijke verklaring daarvoor is dat bewoners er van overtuigd raken dat de politie haar werk goed verricht.

Tegelijkertijd blijkt uit veel – vooral Amerikaans – onderzoek dat traditioneel surveilleren niet effectief is in termen van misdaadvermindering. Van groot belang is daarom dat – conform *reassurance policing* – wordt ingezet op het bestrijden van die vormen van criminaliteit die door de burger als problematisch worden ervaren. Uit onderzoek naar de *reassurance* strategie blijkt dat het vertrouwen in de politie toeneemt in wijken waar door burgers geprioriteerde problemen effectief worden aangepakt (Tuffin e.a. 2006).

Fysieke overlast

Uit onze onderzoeksresultaten blijkt dat bij het vergroten van het vertrouwen in sterkere mate gaat om het aanpakken van fysieke overlasten minder om sociale overlast. Een veelgehoorde klacht binnen de politie als wordt gesproken over de veiligheidsbeleving van burgers is dat het de burger vooral te doen is om 'hondenpoep op straat' en dat minder waarde wordt gehecht aan 'echt' politiewerk. Uit de bevindingen blijkt inderdaad dat het ervaren van fysieke overlast (bijvoorbeeld rommel op straat) samenhangt met minder vertrouwen in de politie. De politie lijkt er dus op afgerekend te worden, waarschijnlijk als zichtbaar onderdeel van de overheid.

Om fysieke overlast te beperken, heeft de politie haar partners in het veiligheidsdomein hard nodig. Vooral de gemeente kan een belangrijke rol in spelen door te handhaven maar ook door middel van buurtprojecten om de leefbaarheid te verbeteren.

Bovendien, zoals de theorie van Blokland (2009) aangeeft: het ervaren van een ordelijke buurt doet ertoe. Indien burgers het gevoel hebben dat buurt niet van hen is, nemen distantie, gelatenheid en 'situationele normaliteit' toe en daarmee wantrouwen richting instanties. Zoals gezegd, die situationele normaliteit kan worden doorbroken wanneer overheidsinstanties de buurtschoon en heel houden. Het schoonhouden van wijken verdient volgens Blokland zelfs meer prioriteit dan strikt handhaven en *zero tolerance*: zulke interventies zijn minder goed in staat het sociale signaal af te geven dat de buurt vertrouwd en ordelijk is. Hoe dat verder ook zij, bij vuil en verloedering in de buurt ligt er ook een verantwoordelijkheid, of in ieder geval een verwachting, bij de politie.

Sociale cohesie en spanningen in de buurt

Eerder hebben we de conclusie geformuleerd dat een lage sociale cohesie en veel etnische spanningen in de buurt samenhangen met een fors lager vertrouwen in de politie.

Mensen in deze vaak kansarme buurten hebben meer te stellen met criminaliteit en overlast; de informele sociale controle laat te wensen over; bewoners hebben aanhoudend zorgen en voelen zich vaker bedreigd. De vraag naar formele controle,

betrokkenheid, bescherming en rechtvaardig optreden neemt daardoor toe. Desondanks wordt er minder gemeld, meer getolereerd en de politie wordt meer gewantrouwd. De bewoners nemen niet snel contact op met de politie en formele instanties (Van Stokkom en Toenders 2010: 93; 118; 128). Waar sociale controle zwak is, is de vraag naar betrokkenheid van de politie groter. Waar etnische spanningen sterk zijn, heeft de bevolking vooral behoefte aan een effectief optredende en responsieve politie. Aangezien deze kenmerken vaak samengaan, echter, zou aan alle drie kenmerken aandacht besteed moeten worden.

In buurten met lage sociale cohesie en veel spanningen, ligt het voor de hand meer te investeren in het opbouwen van een vertrouwensrelatie. Juist in deze wijken is het van belang dat de politie effectief en responsief optreedt, maar ook betrokken blijft bij de buurten contact met burgers probeert te houden. Professioneel optreden en daadkracht zijn in die context van groot belang: bewoners voelen zich minder kwetsbaar, krijgen steun in de rug en (een begin van) vertrouwen in de politie kan worden opgebouwd.

6.2.2. Politiecontact en individuele interacties

We hebben – conform veel andere onderzoeksbevindingen – vastgesteld dat een negatieve ervaring met de politie een grotere impact heeft op het vertrouwen dan een positieve ervaring. Wij zien desondanks ruime aangrijpingspunten voor verbetering van politieel optreden: de politie kan, anders dan vaak gedacht, namelijk ook in positieve zin verschil maken. Dienstverlening door de politie wordt gewaardeerd. De burger is daar relatief weinig ontevreden over. Sterker: door de politie geïnitieerde contacten kunnen het vertrouwen juist verstevigen. Zo vreemd is dat niet want, zoals opgemerkt, ‘serieus genomen worden’ is de belangrijkste factor voor vertrouwen in de politie.¹²

De aanvullende analyse laat zien dat een kwart van de Amsterdammers ontevreden is over het laatste politiecontact in het kader van handhaven. De helft van de bevolking is tevreden. Bij aangifte/melding is een op de vijf van de Amsterdammers ontevreden. Dat is opvallend. Hier lijkt een verbetering mogelijk. De burger geeft aan dat dit komt omdat de politie niets deed, de politie geen afloopbericht gaf of dat het probleem niet werd opgelost. Ondanks dat de politie hier zelf niet altijd wat aan kan doen, is het goed dat zij zich realiseert dat de burger bij dit proces bepaalde verwachting heeft. Bij het bouwen aan vertrouwen gaat het dus ook om het ‘managen van verwachtingen’.

Het zal het moeilijkst zijn het vertrouwen in de effectiviteit van de politie, op grond van tevredenheid over bijvoorbeeld het handhavende optreden van de politie, te vergroten. Toch liggen ook hier aanknopingspunten voor de politie om te bouwen aan vertrouwen.

We hebben geconstateerd dat tevredenheid over het laatste politiecontact van groot belang is voor vertrouwen in de politie in Amsterdam. Dat is een geweldige kans voor de politie: de manier waarop de politie contact heeft met de burger doet er toe (contrair

¹² In Engeland is dat niet anders (zie Bradford e.a. 2009).

aan vele andere, veelal Amerikaanse, onderzoeksresultaten).¹³ Dat betekent dat de politie onder andere tijdens het handhaven en het afhandelen van aangiftes meer zal moeten investeren in faire en respectvolle bejegening. De attitudes en omgangsvormen die binnen de theorie van *procedural justice* zijn verwoord, zouden in grotere mate de stijl van politiewerk dienen te bepalen: leg uit wat je doet en waarom, neem burgers serieus en geeft ze aandacht en stel je dienstbaar op wanneer dat passend is. Het grootste verwijt is vaak dat de politie bij handhavend optreden onverschillig was. Het is van belang deze negatieve ervaringen te voorkomen door correct, respectvol en eerlijk op te treden en de burger het gevoel te geven gehoord te worden.

Onnodige incidenten en conflicten met burgers kunnen veel schade aanrichten. De frustratie en onvrede van burgers heeft de kans zich als een inktvlek te verspreiden: roddel, negatieve verhalen en onbeholpen optreden op sociale media kunnen hun eigen leven gaan leiden. Dat heeft een zeer negatieve weerslag op het vertrouwen in de politie (zie DSP 2006).

6.3 Eindconclusies

Wat de factoren betreft die van invloed zijn op vertrouwen in de politie, zijn vooral tevredenheid en ontevredenheid over het laatste politiecontact, sociale cohesie en (in mindere mate) etnische spanningen van belang. Laatstgenoemde factoren zijn nauwelijks door de politie te beïnvloeden. Voor contacten met het publiek ligt dat uiteraard anders en niet voor niets heeft de omgang met het publiek de laatste tien jaar veel aandacht binnen de politie gekregen. Opmerkelijk is dat in deze studie – vergeleken met veel andere studies – tevredenheid over het laatste politiecontact een positieve invloed heeft op vertrouwen in de politie. Bovendien blijkt dat respondenten die tevreden zijn over het laatste contact meer vertrouwen hebben dan mensen die geen contact hadden. Ook door de politie geïnitieerde contacten kunnen het vertrouwen versterken.

Voortbouwend op de theorie van Bradford en collega's zijn in deze studie drie deelaspecten van vertrouwen onderzocht: vertrouwen in de effectiviteit, de responsiviteit en de betrokkenheid van de politie. Aansluitend op veel andere (internationale) onderzoeksbevindingen blijkt responsiviteit de belangrijkste invloed uit te oefenen op het vertrouwen in de politie. Vooral 'serieus genomen worden' en 'benaderbaar zijn' springen eruit. In de literatuur worden die aspecten meestal onder de theorie van *procedural justice* geschaard: het eerlijk en respectvol bejegenen van burgers.

Het aspect betrokkenheid bij de buurt blijkt niet die voorname rol te spelen die het in het onderzoek van Bradford en collega's is toegedicht. Vooral de items van contact (willen)

¹³ Volgens Kautt (2011) kan het feit dat vooral Amerikaanse studies geen positieve samenhang tussen contacten en vertrouwen hebben aangetroffen, erop wijzen dat Amerikaanse politiemensen meer steken laten vallen bij de bejegening van burgers dan politiemensen in Engeland.

hebben metburgers blijken in dit Amsterdamse onderzoek weinig gewicht in de schaal te leggen. Dat geeft aan dat het belang van *community policing* voor wat betreft die items gerelativeerd kan worden. Rekening houden met de wensen van de bevolking blijft echter wel van belang, ook voor het algemene vertrouwen in de politie. Het deelaspect effectiviteit van de politie weegt wel zwaar en vooral voor het algemene vertrouwen in de politie. Echter, wanneer de individuele items worden bestudeerd, blijkt bescherming bieden niet minder van belang dan misdaadbestrijding. Geen van deze twee heeft overigens zulk een sterke invloed als 'serieus nemen'.

Kortom: niet zozeer misdaadbestrijding en wederkerigheid maar responsiviteit geeft de doorslag om het vertrouwen van de burger te winnen. Serieus genomen worden is de kern van vertrouwen. Dat geldt zowel voor het algemene vertrouwen als voor het vertrouwen in de politie in de buurt. Kijken we naar dat vertrouwen in de buurt dan springt naast de al genoemde factoren van serieus nemen en benaderbaar zijn ook 'bescherming bieden' eruit. Dat impliceert dat wijkagenten vooral met die factoren rekening dienen te houden.

De Amsterdamse politie heeft een moeilijke opdracht. De verwachtingen van burgers zijn hoog, de middelen beperkt. Uit dit onderzoek is gebleken dat veel aandacht dient te worden geschonken aan de individuele interacties tussen politiemensen en burger; een juiste bejegening van burgers is de sleutel naar het bouwen aan vertrouwen in de politie. De burger wil serieus genomen worden door de politie en wil dat de politie benaderbaar is. Winst kan ten eerste worden geboekt bij de tevredenheid over contacten in het kader van de handhaving, contacten waarbij de politie het initiatief neemt. Ten tweede kan worden gekeken naar contacten waarbij de burger het initiatief neemt. Het gaat hier vooral om de tevredenheid over het contact dat plaatsvindt in het kader van een aangifte of een melding. In het individuele contact kan de politie veel goed doen, maar kleine fouten kunnen grote gevolgen hebben. Met name in moeilijke wijken waar zich veel (etnische) spanningen voordoen en de sociale cohesie beperkt is, verwacht men van de politie dat zij het verschil maakt.

Bijlage



Bijlage: Ontwikkeling factoren 2008-2013

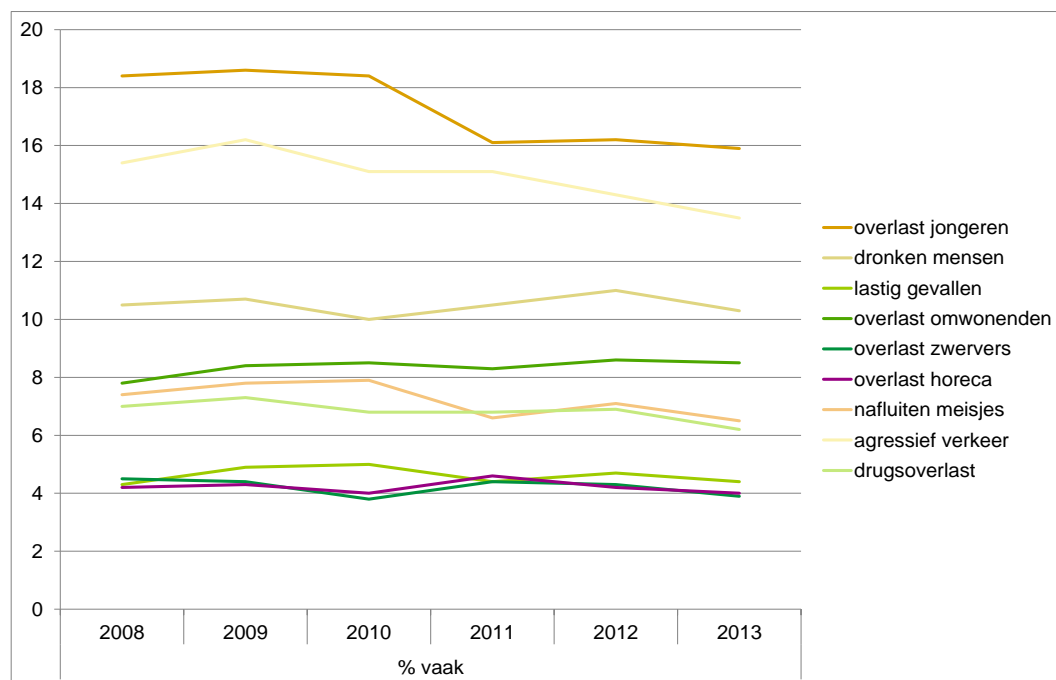
De ervaren sociale cohesie in een buurt hangt sterk samen met het vertrouwen in de politie. De vraag is of de sociale cohesie dezelfde ontwikkeling heeft doorgemaakt als de tevredenheid in de politie. Tabel 7 laat de ontwikkeling van sociale cohesie zien. De sociale cohesie neemt licht af tussen 2008 en 2010, neemt vervolgens weer toe tussen 2011 en 2012 en weer af tot 2013. Kortom: deze ontwikkeling is spoor niet met de ontwikkeling van de tevredenheid van de politie.

Tabel 7 Ontwikkeling sociale cohesie in de buurt, 2008-2013

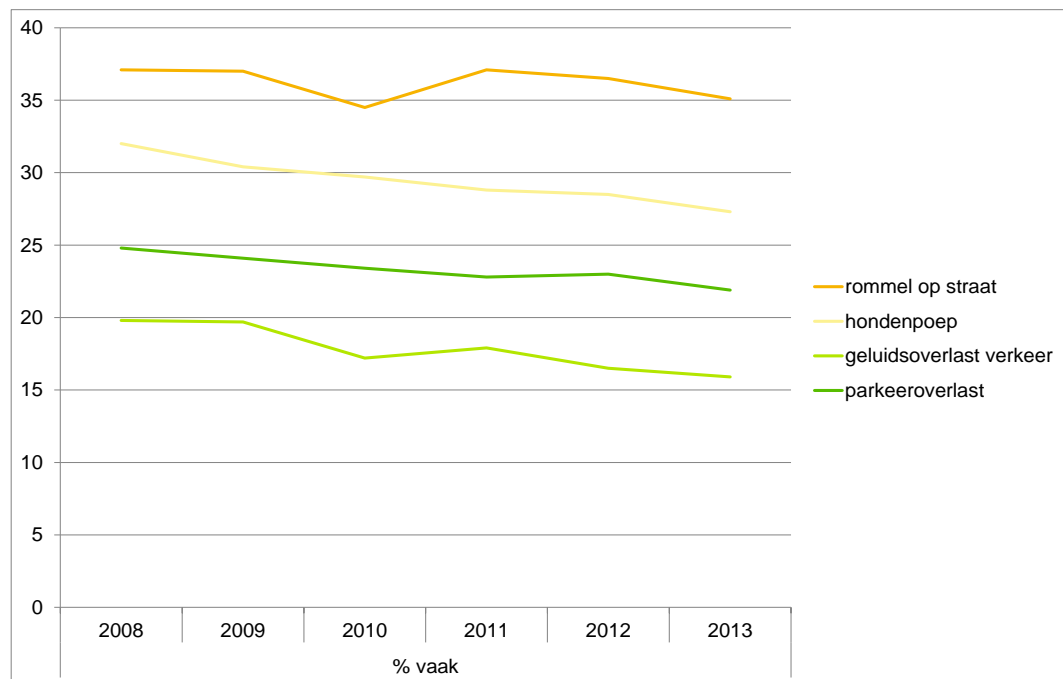
% sociale cohesie	2008	2009	2010	2011	2012	2013
gem. (helemaal) mee eens	48,2	47,2	47,4	47,8	50,0	47,8

Figuren 6 t/m 8 laten zien wat de ontwikkeling is van de sociale overlast, de fysieke overlasten de ervaring van criminaliteit in de buurt. Ook hieruit komt over het algemeen niet eenzelfde ontwikkeling als de ontwikkeling van de tevredenheid in de politie naar voren.

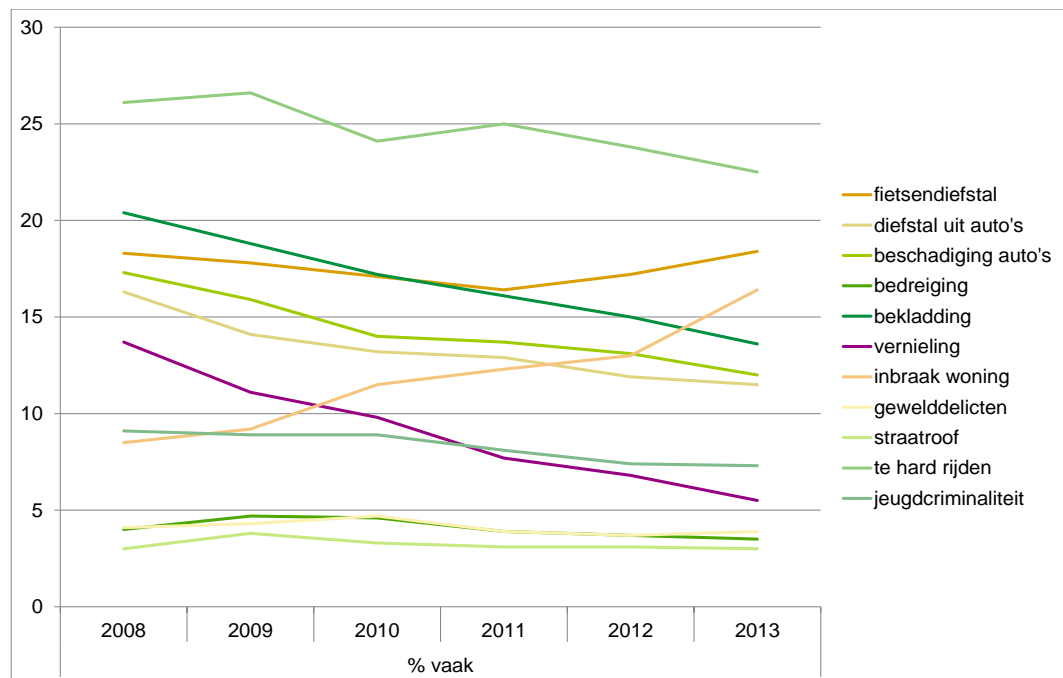
Figuur 6 Ontwikkeling sociale overlast, 2008-2013



Figuur 7 Ontwikkeling fysieke overlast, 2008-2013



Figuur 8 Ontwikkeling ervaren criminaliteit buurt, 2008-2013



Literatuur



Literatuur

Blokland, T. (2009), *Oog voor elkaar. Veiligheidsbeleving en sociale controle in de grote stad*, Amsterdam: Amsterdam University Press.

Bolt, G. & M.I. Torrence (2005), *Stedelijke herstructurering en sociale cohesie*, Den Haag / Utrecht: DGW / Nethur Partnership

Bradford, B. & J. Jackson (2010), Different Things to Different People? The Meaning and Measurement of Trust and Confidence in Policing Across Diverse Social Groups in London, http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1628546

Bradford, B., Jackson, J., & Stanko, E. (2009). Contact and confidence: revisiting the impact of public encounters with the police. *Policing & Society*, 19(1), 20-46.

Broekhuizen, J. & R. van Wonderen (2010). *Samenleven met verschillen: Over de ontwikkeling van een instrument om polarisatie en vertrouwen te meten*. Amsterdam: Vrije Universiteit (rapport Dygoreeks, i.s.m. J. Boers & J.C.J. Boutellier)

Farrall, S. (2004), Revisiting crime surveys: emotional responses without emotions? OR Look back in anger, *International Journal of Social Research Methodology*, 7 (2), 157-171.

Farrall, S., et al. (1997), Questioning the measurement of the 'Fear of Crime'. Findings from a major Methodological Study, *British Journal of Criminology*, 37 (4), 658-679.

Fitzgerald, R. (2011), Developing European indicators of trust in justice, *European Journal of Criminology* 8 (4): 267-285.

Fleming, J., & McLaughlin, E. (2010). 'The public gets what the public wants?' Interrogating the 'public confidence' agenda. *Policing*, 4(3), 199-202.

Goudriaan, H., Wittebrood, K., & Nieuwbeerta, P. (2006). Neighbourhood characteristics and reporting crime: Effects of social cohesion, confidence in police effectiveness and socio-economic disadvantage. *British Journal of Criminology*, 46, 719-742.

Flight, S., A. van Andel, & P. Hulshof (2006), *Vertrouwen in de politie. Een verkennend onderzoek*, Amsterdam: DSP.

Hawdon, J.E., J. Ryan & S.P. Griffin (2003), Policing Tactics and Perceptions of Legitimacy, *Police Quarterly* 6 (4): 469-491.

Hough, M., Jackson, J., Bradford, B., Myhill, A., & Quinton, P. (2010). Procedural justice, trust, and institutional legitimacy. *Policing*, 4(3), 203-210.

Innes, M. (2004), Signal crimes and signal disorders: notes on deviance as communicative action, *The British Journal of Sociology*, 55 (3), 335-355.

Innes, M. en N. Fielding 2002, From community to communicative policing: 'signal crimes' and the problem of public reassurance, *Sociological Research Online*, vol 7, no.2, www.socresonline.org.uk/7/2/innes.html

Intomart GFK (2007), 100%. Een onderzoek naar het vertrouwen van burgers in de politie <http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/rapporten/2007/08/10/100-een-onderzoek-naar-het-vertrouwen-van-burgers-in-de-politie.html>

Jackson, J. & Bradford, B. (2009), Crime, policing and social order: on the expressive nature of public confidence in policing, *British Journal of Sociology*, 60 (3): 493-521.

Jackson, J. & Bradford, B. (2010). What is trust and confidence in the police? *Policing*, 4(3), 241-248.

Jackson, J. & Sunshine, J. (2007). Public confidence in policing. A neo-Durkheimian perspective. *British Journal of Criminology*, 47(2), 214-233.

Jackson, J., Bradford, B., Hough, M., Kuha, J., Stares, S., Widdop, S. (2011). Developing European indicators of trust in police. *European Journal of Criminology*, 8(4), 267-285.

Kautt, P. (2011), Public Confidence in the British Police: Negotiating the Signals From Anglo-American Research, *International Criminal Justice Review*, 21 (4): 353-382.

Lammers, J.B. (2004), *Oordelen over de Politie. Een analyse van de invloed van contacten op het oordeel van burgers over het functioneren van de politie*, Enschede: IPIT

Reenen, P. van (2012), *De effectiviteit van de politie en haar legitimiteit: studies tegen het licht gehouden*, Apeldoorn: Politie & Wetenschap.

Regioplan (2005), *Actieve wederkerigheid. De beïnvloedbaarheid van oordelen over het contact met en de beschikbaarheid van de politie*,

Sampson, R. et al. (1997), Neighbourhoods and violent crime: a multilevel study of collective efficacy, *Science* 277: 918-924.

Sampson, R.J. & S.W. Raudenbush (2004), Seeing Disorder: Neighborhood Stigma and the Social Construction of "Broken Windows", *Social Psychology Quarterly*, 67 (4): 319-42.

Schaap, D. (2014), Ontwikkelingen in het vertrouwen van burgers in de politie in Nederland en Europa, *Tijdschrift voor de Politie* 76 (1): 28-31.

Schaap, D. & Scheepers, P. (2014), Comparing citizens' trust in the police across different countries: An assessment of cross-country measurement equivalence, *International Criminal Justice Review*, 24 (1): 82-98.

Skogan, W.G. (2006), Asymmetry in the Impact of Encounters with Police, *Policing & Society*, 16 (2), 99-126.

Skogan, W.G. (2009). Concern about crime and confidence in the police: reassurance or accountability? *Police Quarterly*, 12(3), 301-318.

Spithoven, R. e.a. (2012), Geen angst, maar onbehagen. Resultaten van een Q-studie naar subjectieve sociale onveiligheid, *Tijdschrift voor veiligheid* 11 (3), 38-56

Stokkom, B. van & N. Toenders (2010), *De sociale cohesie voorbij. Actieve burgers in achterstandswijken*, Amsterdam: Pallas.

Stokkom, B. van (2013), *Frontlijnwerk met potentie. Buurtveiligheidsteams in Amsterdam*, Den Haag: BJU.

Sunshine, J., & Tyler, T. R. (2003). The role of procedural justice and legitimacy in shaping public support for policing. *Law and Society Review*, 37, 513-547.

Terpstra, J. (2008), Burgers over de politie. Over de betekenis en relevantie van burgeropvattingen, in: K. Van der Vijver & P. Deelman, *De verantwoordelijkheid voor veiligheid*, Dordrecht: SMVP

Tuffin, R., J. Morris, et al. (2006), *The Evaluation of the Impact of the National Reassurance Policing Programme*, Home Office Research Study 296, <http://www.homeoffice.gov.uk/rds/pdfs06/hors296.pdf>

Tyler, R. T. (2005). Policing in Black and White: Ethnic Group Differences in Trust and Confidence in the Police. *Police Quarterly* 8(3):322-342.

Tyler, T.R. (2004), Enhancing Police Legitimacy, *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 598 (2004)1, 84-99.

Tyler, T., & J. Fagan (2008), Legitimacy and cooperation: why do people help the police fight crime in their communities?, *Ohio State Journal of Law*, 6 (1): 231-275.

Tyler, T. R., & Huo, Y. J. (2002). *Trust in the law: Encouraging public cooperation with the police and courts*. New York: Russell Sage.

Van Craen, M. (2012). Determinants of ethnic minority confidence in the police. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 38 (7), 1029-1047.

Van Damme, A. & L. Pauwels (2011), Het (gebrek aan) vertrouwen in politie en justitie bij Vlamingen onder de loep, in: *Handboek Politiediensten* 99, 199-232

Veer, L. van der, e.a. (2013), *Vertrouwen in de politie: trends en verklaringen*, Erasmus Universiteit Rotterdam

Vijver, C. van der, e.a. (2009), *De tevredenheid met het laatste politiecontact*, Enschede/Apeldoorn: IPIT / P&W

Vijver, C.D. van der (1993), *De burger en de zin van strafrecht*, Lelystad: Vermande.

Wilson, J.Q. & Kelling, G. L. (1982). Broken windows. The police and neighborhood safety. *The Atlantic Monthly*, maart, 29-38.

Wu, Y. & Sun, I. (2009). Citizen trust in police: The case of China. *Police Quarterly*, 12, 170-191.